



## ACTA DE INICIO DE LA ORDEN DE COMPRA No. 117856 DE 2023

**OBJETO** : Contratar en nombre de la Nación – Consejo Superior de la Judicatura – Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Cali – Valle del Cauca, la prestación del servicio de aseo en las sedes donde funcionan las dependencias de la Rama Judicial en el Departamento del Valle del Cauca, que se encuentran dentro de la Región 5.

**CONTRATANTE** : Nación - Consejo Superior de la Judicatura – Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Cali – Valle del Cauca.

**CONTRATISTA** : UNIÓN TEMPORAL SERVIASEAMOS

**FECHA DE LA ORDEN DE COMPRA:** Octubre 18 de 2023

**VALOR** : DOS MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS SESENTA PESOS CON OCHENTA Y UN CENTAVOS (\$2.954'353.260,81) M/CTE incluido IVA y AIU.

**PLAZO** : DIEZ (10) MESES, CONTADOS A PARTIR DEL 01 DE NOVIEMBRE DE 2023 AL 31 DE AGOSTO DE 2024.

**FECHA DE EXPEDICIÓN DEL REGISTRO PRESUPUESTAL:** Octubre 19 de 2023

**FECHA EXPEDICIÓN DE LAS GARANTÍAS:** Octubre 19 de 2023

**FECHA APROBACIÓN DE LA GARANTÍA** : Octubre 23 de 2023

**FECHA DE INICIO DEL CONTRATO** : Noviembre 01 de 2023

Los suscritos, **MARÍA DEL SOCORRO MARÍN CATAÑO**, Coordinadora del Área Administrativa de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Cali – Valle del Cauca – Supervisora de la Orden de Compra y la Señora **CARLOS ARTURO GIL ACEVEDO** identificado con la C.C. No. 19'483.042 de Bogotá – Representante Legal de la UNIÓN TEMPORAL SERVIASEAMOS con NIT No. 901.677.831-8, en su calidad de contratista, acordaron mediante la presente acta dar inicio a la Orden de Compra No. 117856 de 2023, y en consecuencia establecer el día primero (01) de Noviembre de dos mil veintitrés (2023), como fecha de iniciación de la orden de compra en comento. EL CONTRATISTA deberá ejecutar el contrato en su totalidad dentro de DIEZ (10) MESES, siendo la fecha de terminación el día treinta y uno (31) de Agosto de dos mil veintitrés (2023).



**GENERALIDADES**

**1. UBICACIÓN DEL SERVICIO**

CIUDAD	INMUEBLE	No. DE SEDE	NUMERO DE OPERARIOS		
			Operario de aseo y cafetería de Tiempo Completo	Operario de aseo y cafetería de Medio Tiempo	Coordinador de Contrato de Tiempo Completo
CALI	EDIFICIO PALACIO DE JUSTICIA - Cra 10 # 12-15	1	7		
	EDIFICIO PALACIO NACIONAL - Cra 4 # 12-02	2	3		
<b>SUBTOTAL OPERARIOS UNIDAD 02</b>			<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

CIUDAD	INMUEBLE	No. DE SEDE	NUMERO DE OPERARIOS		
			Operario de aseo y cafetería de Tiempo Completo	Operario de aseo y cafetería de Medio Tiempo	Coordinador de Contrato de Tiempo Completo
CALI	EDIFICIO PALACIO NACIONAL - Cra 4 # 12-02	2	2		
<b>SUBTOTAL OPERARIOS UNIDAD 09</b>			<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

CIUDAD	INMUEBLE	No. DE SEDE	NUMERO DE OPERARIOS		
			Operario de aseo y cafetería de Tiempo Completo	Operario de aseo y cafetería de Medio Tiempo	Coordinador de Contrato de Tiempo Completo
CALI	EDIFICIO PALACIO DE JUSTICIA - Cra 10 # 12-15	1	28		1
	EDIFICIO PALACIO NACIONAL - Cra 4 # 12-02	2	4		
	EDIFIO GOYA Avenida 6A Nte # 28N-23	3	3		
	LEY DE TIERRAS Avenida 3A Nte # 24-24	4	1		
	EDIFICIO ADOLESCENTES Avenida 5C Nte # 24N-38	5	2		
	EDIFICIO OTERO CII 12 # 4-63	6	1		
	EDIFICIO BRITILANA Cra 1 # 39-55	7	2		
	EDIFICIO ENTRECEIBAS CII 8 # 1-16	8	4		
	C.C. PLAZA CAICEDO Cra 4 # 12-02	9	1		
	3°Juz.Municipal de pequeñas causas y competencias múltiples- y Casa de Justicia Síloe Estación Lido Cra 52 # 2-00	10		4	



Rama Judicial del Poder Público  
 Consejo Superior de la Judicatura  
 Sala Administrativa  
 Dirección Ejecutiva de Administración Judicial

**SIGC**

CIUDAD	INMUEBLE	No. DE SEDE	NUMERO DE OPERARIOS		
			Operario de aseo y cafetería de Tiempo Completo	Operario de aseo y cafetería de Medio Tiempo	Coordinador de Contrato de Tiempo Completo
	9° Juz. Municipal de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples Cll 38 con Cra 41H CALI 16 B/ La Unión	11			
	1° 2° 5° 7° Juz. Municipal de pequeñas Causas y Competencias Múltiples Del Distrito De Los Mangos Diagonal 26P con Cll 73 Esquina -	12			
	8° Juz. Municipal de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples Cra 41B con Cll 50 CALI 15 B/ EL VALLADO	13			
	6° Juz. Municipal de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples Cll 73 # 7G-28 B/ Alfonso Lopez	14			
	10° Juz. Municipal de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples Cra 1D # 65-00 CALI 5 B/ La Rivera	15			
<b>JAMUNDI</b>	Crra 12 # 11-58-56-142	16	1		
<b>YUMBO</b>	Cll 7 # 3-62	17	1		
<b>LA CUMBRE</b>	Cra 4 # 1-42	18		1	
<b>VIJES</b>	Cra 4 # 3-89	19		1	
<b>YOTOCO</b>	Cra 7 # 5-75	20			
<b>DAGUA</b>	Cra 9 # 9- 26	21		1	
<b>BUGA</b>	PALACIO DE JUSTICIA - Cll 7 # 14-34	22	8		
	EDIFICIO ANTIGUA CAJA AGRARIA - Cra 12 # 6-08 2do Piso	23	1		
	Juz. pequeñas Causas Laborales Cra 16 # 6-40	24		1	
	EDIFICIO CONDADO PLAZA Cll 7 # 13-56	25	4	1	
<b>PALMIRA</b>	PALACIO DE JUSTICIA "SIMON DAVID CARREJO" Cra 29 # 22-43	26	4	1	
	Archivo Historico Cll 26 # 30-64	27	1		
	Sede Judicial de Familia Cll 22 # 28A - 10	28	1		
<b>CALIMA DARIEN</b>	Cll 12 # 7-49	29		1	
<b>RESTREPO</b>	Cra 10 # 14-36	30			
<b>GINEBRA</b>	Cra 2 # 3-33	31		1	
<b>GUACARI</b>	Estación de Policía Cra 8 # 4-25/30	32			
<b>FLORIDA</b>	Cll 9 # 17-44	33		1	



CIUDAD	INMUEBLE	No. DE SEDE	NUMERO DE OPERARIOS		
			Operario de aseo y cafetería de Tiempo Completo	Operario de aseo y cafetería de Medio Tiempo	Coordinador de Contrato de Tiempo Completo
CANDELARIA	Calle 9 No. 9-32	34		1	
CERRITO	Cra 11 # 12-25	35		1	
PRADERA	Cll 8 # 9-18	36		1	
BUENAVENTURA	PALACIO DE JUSTICIA - Cra 3 # 2A-35	37	3		
	Edif. ATLANTIS Cll 3 # 3-26	38	1	1	
	Edif. YIRETH Cra 3 # 5-41	39		1	
	Edif. TRANSFERENCIA Cll 9 # 2-21	40	2		
ARGELIA	Cll 6 # 9-64	41		1	
EL DOVIO	Crr 10 # 12-47	42		1	
VERSALLES	Cra 6 # 7-21	43			
TULUA	Sede Penal Cll 25 # 23-35	44	3		
	ARCHIVO Cra 27 # 22-58	45		1	
	C.C BICENTENARIO Cll 28 # 19-38	46	2		
RIOFRIO	Cra 9 # 5-26	47		1	
TRUJILLO	Cra 18 # 19-16	48			
SAN PEDRO	Cra 5 # 4-47	49		1	
<b>SUBTOTAL OPERARIOS UNIDAD 08</b>			<b>78</b>	<b>23</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL OPERARIOS UNIDAD 02, 08 Y 09</b>			<b>90</b>	<b>23</b>	<b>1</b>
			<b>114</b>		

## 2. FECHA DE INICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Noviembre 01 de 2023

## 3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Las actividades se realizarán conforme el detalle y las especificaciones indicadas en su oferta, en virtud al Evento de Cotización No. 158431, por el cual se realizó la adjudicación.



#### **4. TURNOS Y HORAS DE SERVICIO DEL PERSONAL**

Todos los Operarios y Coordinador de Tiempo Completo, deberán prestar su servicio de la siguiente manera:

- De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., incluido 1 hora de almuerzo de 12:00 m a 1:00 p.m.
- Sábados de 7:00 a 11:30 a.m.

Todos los Operarios de medio tiempo, deberán prestar su servicio de la siguiente manera:

- De lunes a sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

No obstante lo anterior, los operarios que se encuentran ubicados en los Juzgados Promiscuos Municipales como son: Jamundí, La Cumbre, Dagua, Florida, Candelaria, El Cerrito, Pradera, Argelia y San Pedro, deberán prestar su servicio de la siguiente manera:

- De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m
- Jueves de 7:00 a 11:00 a.m.

Para el caso de los operarios que comparten sedes por municipios como son: VIJES-YOTOCO, DARIEN-RESTREPO, GINEBRA-GUACARI, EL DOVIO-VERSALLES, RIOFRIO-TRUJILLO, se realizará de la siguiente manera:

Teniendo en cuenta el lugar de residencia del operario Lunes, Miércoles y Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y para el otro municipio los días Martes y Jueves de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

#### **5. DIA DE PAGO DE LOS SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DEL PERSONAL**

Conforme lo expresado por la Unión Temporal Serviaseamos, el pago de salarios del personal se realizará el día 30 de cada mes máximo los 5 primeros días calendario del mes siguiente.

Para el pago de las prestaciones sociales (liquidación) se realizará dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la entrega de dotación y maquinaria según corresponda.

#### **6. FECHA DE ENTREGA DE LAS DOTACIONES Y EPP**

Conforme lo expresado por la Unión Temporal Serviaseamos, la entrega de la dotación se realizará de la siguiente manera:

Primera dotación a más tardar al 08 de noviembre de 2023 compuesta de la siguiente manera:

Damas:

- 1 pantalón
- 1 blusa
- 1 par de zapatos

Caballeros:

- 1 jean
- 1 camibuso
- 1 par de botas con punteras



Segunda dotación a más tardar al 29 de enero de 2024 compuesta de la siguiente manera:

Damas:

- 1 pantalón
- 1 blusa
- 1 par de zapatos

Caballeros:

- 1 jean
- 1 camibuso
- 1 par de botas con punteras

Tercera dotación a más tardar al 08 de julio de 2024 compuesta de la siguiente manera:

Damas:

- 1 pantalón
- 1 blusa
- 1 par de zapatos

Caballeros:

- 1 jeans
- 1 camibuso
- 1 par de botas con punteras

## **7. FECHA DE ENTREGA DE LOS BIENES DE ASEO EN CADA UNA DE LAS SEDES**

La fecha máxima de inicio y entrega de los bienes para la prestación del Servicio Integral de Aseo y Cafetería corresponde a un plazo máximo de doce (12) días hábiles. En todo caso, se acuerda entre las partes, que la fecha de entrega de los insumos será realizada a más tardar el 01 de noviembre de 2023.

Los productos de aseo y limpieza deben cumplir con la NTC 5465:2006 emitida por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, la cual describe los requisitos para el rotulado o etiquetado.

La Unión Temporal Serviaseamos prestará el Servicio Integral de Aseo y Cafetería con los Bienes de Aseo y Cafetería de las marcas incluidas en el Catálogo. En caso de requerir un reemplazo de marca deberá ser acreditada la cadena de distribución en los términos establecidos en el pliego de condiciones del Acuerdo Marco para la prestación del servicio integral de aseo y cafetería IV No. CCE-126-2023.

La Unión Temporal Serviaseamos se compromete a entregar el plan de contingencia y plan de emergencias por medio del cual se garantiza el transporte de sustancias químicas. Lo anterior para el proveedor de transporte de las sustancias, en el marco del cumplimiento del Decreto 1609 de 2002 o aquella que lo derogue, modifique o sustituya.

Igualmente y conforme lo establecido en el Evento de Solicitud de Cotización No. 117856 DE 2023 (Región 5) en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, los bienes de aseo requeridos en la Orden de Compra, deberán ser entregados entre el día cinco (05) y el día diez (10) de cada mes, contados a partir del mes de diciembre de 2023 y así sucesivamente de manera mensual, de manera previa al requerimiento realizado por la Entidad Compradora máximo el día 20 de cada mes, es decir que el primer requerimiento se debería entregar máximo el 20 de noviembre de 2023.



## **8. FECHA DE INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS Y MAQUINARIA EN CADA UNA DE LAS SEDES**

Se acuerda entre las partes, que la fecha de entrega de los equipos y maquinaria en cada una de las sedes será realizada a más tardar el 01 de noviembre de 2023.

## **9. PLAZO DE CAMBIO O ENTREGA DE EQUIPO Y MAQUINARIA EN CASO DE REPOSICIÓN**

La Unión Temporal Serviaseamos se compromete a realizar el cambio de los elementos, equipos o maquinaria en mal estado o funcionamiento inadecuado que impida el cumplimiento de la actividad una vez sea notificado por la Entidad Compradora dentro los **TRES (3) DÍAS CALENDARIO** siguientes al reporte, este plazo podrá extenderse al día siguiente en aquellos casos que el tercer día sea festivo.

## **10. PROTOCOLO PARA EL RECIBO DE LOS BIENES DE ASEO**

La entrega de los elementos, equipos o maquinaria se realizará mediante una remisión, la cual será revisada por parte de la Rama Judicial (Funcionario, Empleado, Operario de aseo o vigilante, según sea el caso), quien deberá verificar las cantidades entregadas, registrar su firma y fecha de recibido.

## **11. METODOS DE CONTROL, SUPERVISIÓN Y SOLUCIÓN DIRECTA ENTRE LAS PARTES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN DE COMPRA Y/O SOLUCIÓN DE POSIBLES DIFERENCIAS PARA LA EJECUCIÓN**

La coordinación del contrato está a cargo del Señor Eyder Medina por parte de la Unión Temporal Serviaseamos, quien es la persona responsable de la ejecución de la orden de compra, elaboración de informes y demás.

## **12. PLAN DE APOYO A LA GESTIÓN AMBIENTAL**

La Unión Temporal Serviaseamos se compromete a entregar la siguiente documentación a más tardar el 01 de Noviembre de 2023:

- Políticas e instrucciones para incentivar el uso eficiente y racional de los recursos naturales como el agua, la energía y el gas en las instalaciones de las Entidades Compradoras durante la prestación del servicio.
- Protocolo para la disposición final de los residuos peligrosos (El proveedor solo cumplirá con esta obligación cuando la entidad **no** contemple dentro de su Plan de Gestión Ambiental un protocolo para la gestión de residuos peligrosos)
- Protocolo de gestión de residuos no peligrosos que incluye lineamientos y capacitación para recoger, clasificar, envasar y disponer adecuadamente los residuos no peligrosos en los lugares ubicados en las instalaciones de la Entidad Compradora señalados para este fin, haciendo posible su reciclaje y posterior aprovechamiento.

## **13. PLAN DE BENEFICIOS PARA EL PERSONAL**



La Unión Temporal Serviaseamos se compromete a entregar la siguiente documentación a más tardar el 01 de Noviembre de 2023:

- Plan de descuentos con aseguradoras, establecimientos de recreación o programas de medicina con cubrimiento adicional al de la caja de compensación y la EPS.
- Convenios de descuentos y financiación con cadenas comerciales para adquirir productos.
- Convenios de descuentos o becas con instituciones educativas reconocidas por el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior –SNIES– del Ministerio de Educación Nacional y permitir espacios para cumplir con las jornadas educativas.
- Programa de facilidad de ahorro o financiación en instituciones financieras autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Fondo de empleados que ofrezca facilidades de financiación con una institución financiera autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Programa de actividades recreativas, de salud o deportivas diferentes al de la caja de compensación y la EPS.
- Descuentos en la adquisición de planes exequiales para el empleado y sus familiares.
- Préstamos a empleados sin intereses otorgados directamente por el empleador descontados por nómina.

#### **14. FORMA DE PAGO**

De acuerdo con lo establecido en la cláusula 11 – Facturación y pago del Acuerdo Marco de Precios para el suministro del Servicio Integral de Aseo y Cafetería No. CCE-126-2023, los pagos se realizarán de manera mensual conforme los servicios prestados a la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Cali – Valle del Cauca.

Para los efectos, deberá acreditar la siguiente documentación, previo a la expedición de las Facturas Electrónicas:

- Prefectura
- Certificación expedida por la Persona Natural o el Representante Legal y/o Revisor Fiscal, si los hubiere de la Persona Jurídica, donde conste el pago de las obligaciones al Sistema General de Seguridad Social (EPS, PENSIÓN y ARL) y Parafiscales (ICBF, Cajas de Compensación Familiar y Sena), cuando a ello haya lugar.
- Planillas de pago de la seguridad social de cada uno de los operarios que prestaron su servicio en el mes.
- Relación del personal que prestó sus servicios en el mes.
- Informe de ausentismos, indicando si se cubrió o no la novedad y el nombre del operario que cubrió la novedad.
- Base de datos de los insumos entregados por cada sede con las correspondientes remisiones, las cuales deben contener la verificación de la cantidad e insumos entregados, fecha y firma de recibido.
- Desprendibles de nómina de cada uno de los operarios.
- Soporte de las transferencias bancarias realizadas a cada uno de los operarios por concepto de salario.
- Desprendibles de la prima de servicios de cada uno de los operarios.





- Soporte de las transferencias bancarias realizadas a cada uno de los operarios por concepto de la prima.
- Desprendibles de la liquidación de cada operario, según sea el caso.
- Soporte de la transferencia bancaria realizada a cada operario por concepto de la liquidación, según sea el caso.

Para el pago de la última factura, es necesario que el proveedor aporte los soportes documentales que evidencien que se encuentra a paz y salvo con el pago de la liquidación del o los trabajadores que prestaron el servicio en la Orden de Compra, o en su defecto el certificado emitido por el revisor fiscal o representante legal que demuestre la continuidad de la relación laboral con los trabajadores posterior a la terminación de la Orden de Compra.

## FACTURACIÓN

NOTA: En cumplimiento de la Directiva Presidencial No.9 del 17 de septiembre de 2020, los proveedores y contratistas del estado para efectos de realizar los pagos parciales o totales, deberán remitir las facturas al correo electrónico dispuesto por el SIIF Nación:

- Registrar en la sección de la factura DATOS DEL ADQUIRENTE, en el campo correo, el buzón electrónico [siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co](mailto:siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co) dispuesto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin de que, una vez generada la factura electrónica a través del medio seleccionado, éste la envíe automáticamente.
- El contenido de la factura generada por el contratista o proveedor se debe registrar lo siguiente:
  1. Elaborar la factura electrónica mediante operador tecnológico autorizado, solución gratuita de la DIAN o software propio, previa habilitación ante la DIAN
  2. Diligenciar en la sección de la factura DATOS del EMISOR, en el campo correo la dirección electrónica, en donde le será notificado en caso de existir fallas en la validación del correo.
  3. Diligenciar en el asunto o en la sección de la factura NOTAS, lo siguiente: # \$ luego el código de identificación de la entidad a la cual le va a enviar la factura, datos del contrato, y correo del supervisor [caadesajvalle@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:caadesajvalle@cendoj.ramajudicial.gov.co), finalizando con # \$, debidamente separados por punto y coma.
  4. El código de la Entidad es, CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA SECCIONAL CALI 27-01-02-027, TRIBUNALES Y JUZGADOS SECCIONAL CALI 27-01-08-027 Y COMISIÓN DE DISCIPLINA JUDICIAL SECCIONAL CALI 27-01-09-027.
  5. Antes de emitir la factura se sugiere se comunique con el Supervisor del Contrato para la orientación y lineamientos con respecto a la ejecución.

En todo caso, los pagos quedarán sujetos a la asignación de los Recursos que la Dirección del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y de Crédito Público, sitúe a la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, previo cumplimiento del Supervisor de la Orden de Compra.

Para constancia de lo anterior, se firma la presente acta el veintitrés (23) de Octubre de dos mil veintitrés (2023).

**MARÍA DEL SOCORRO MARÍN CATAÑO**  
Coordinadora del Área Administrativa  
Supervisora del Contrato

**CARLOS ARTURO GIL ACEVEDO**  
Representante Legal  
UNIÓN TEMPORAL SERVIASEAMOS



## PLAN DE APOYO A LA GESTIÓN AMBIENTAL

A continuación, se presenta el plan de apoyo a la gestión ambiental de SERVI ESPECIALES SAS, el cual consta de cinco documentos estandarizados en nuestro Sistema de Gestión Integrado:

- **GAMSE-PRO-001: Programas Gestión Ambiental SE**
- **GAMSE-GUI-002: Guía de Manejo Ambiental SE**


Donde se encuentran las Políticas e instrucciones para incentivar el uso eficiente y racional de los recursos naturales como el agua, la energía y el gas en las instalaciones de las Entidades Compradoras durante la prestación del servicio, así como generalidades de la *Gestión Integral de Residuos*.

- **GAMSE-GUI-001: Guía Para la Gestión de Residuos Sólidos PGIRS-Respel Nacional Planta y Clientes**
- **GAMSE-PRO-002: Manejo Integral de Residuos Sólidos y Peligrosos**

Donde se encuentra el Protocolo de ejecución del manejo y almacenamiento de los residuos peligrosos generados durante la ejecución del contrato. El Protocolo para la disposición final de los residuos peligrosos y el Protocolo de gestión de residuos no peligrosos que incluye lineamientos y capacitación para recoger, clasificar, envasar y disponer adecuadamente los residuos no peligrosos que se generen en las instalaciones de las Entidades Compradoras durante la prestación del servicio, haciendo posible su reciclaje y posterior aprovechamiento.

- **GAMSE-PRO-003: Apoyo a la Gestión Ambiental en Empresas Cliente**



	<b>PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL (USO SOSTENIBLE DEL AGUA, USO SOSTENIBLE DE LA ENERGÍA, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS, SIEMBRA DE ARBOLES).</b>	<b>CÓDIGO: GAMSE-PRO-001</b>
		<b>FECHA DE VIGENCIA: 2023-09-22</b>
		<b>VERSION: 003</b>

#### OBJETIVO Y ALCANCE

Describir las actividades a desarrollar para realizar un adecuado manejo de los recursos naturales fomentando buenas prácticas enfocadas a una cultura del ahorro y eficiencia en su uso y garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y el logro de los objetivos ambientales de la organización, que a su vez contribuya al desarrollo sostenible conforme al modelo de RSE y SOS.

Alcance: Aplica a nuestro personal de planta en todas nuestras sedes a nivel Nacional y en las empresas cliente aplica para la toma de conciencia y sensibilización en el manejo adecuado de los recursos naturales.

Los Programas de Gestión Ambiental se presentan a continuación:

- Uso sostenible del agua
- Uso sostenible de la energía
- Gestión integral de residuos
- Siembra de arboles

Estos programas a su vez incluyen las Campañas de Gestión Ambiental a saber:

- Reciclaje y donación de tapas plásticas
- Recolección y disposición final de pilas
- 4 R's: Rechazar, Reducir, Reutilizar y Reciclar
- Huella de Carbono

#### DEFINICIONES

Ver manual definiciones del SGI (SGISE-MAN-002).

DIAGRAMA DE FLUJO					
ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	QUE Y COMO SE HACE	CONTROLES	REGISTROS

1	Identificar, actualizar y evaluar los aspectos, valorar los impactos ambientales y determinación de controles.	Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental	<p>1. Se realiza un recorrido por las áreas administrativas identificando consumos (agua, energía y generación de residuos), de acuerdo al tipo de actividad que desarrolla el colaborador de planta.</p> <p>2. En la empresa cliente se procede a solicitar el permiso de ingreso o autorización para la visita donde se ejecuta un recorrido general por las instalaciones verificando consumo y actividades que desarrolla cada colaborador en servicio.</p> <p>3. De acuerdo a la información levantada en la visita se procede para planta a realizar Matriz GAM, con los aspectos e impactos evidenciados.</p> <p>4. Para la empresa cliente se realiza Matriz con los aspectos e impactos evidenciados en la visita.</p> <p>5. De acuerdo al grado de significancia, se establecen controles orientados a minimizar los impactos ambientales, se crean los Programas de Gestión Ambiental donde se realiza programación anual con temas enfocados a la toma de conciencia para el manejo los recursos.</p>	Validar elaboración de Matriz para planta, cliente e inspección.	GAMSE-MAT-001 Inspeccion GAM GAMSE-FOR-002, GAMSE-FOR-003
2	Establecer presupuesto anual GAM	Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental	<p>1. De acuerdo a las actividades planteadas para cada programa de gestión se procede a establecer presupuesto para su ejecución y dar cumplimiento a lo programado.</p> <p>2. En reunión con el Director del SGI se revisan las posibles actividades a ejecutar en el año y se establecen dineros para su ejecución y tiempos de cumplimiento a nivel nacional.</p> <p>3. Este Plan de trabajo finalmente se presenta al Gerente de Operaciones para su aprobación.</p>	Seguimiento en cumplimiento de las actividades programadas para el año en gestión. Validar en el presupuesto los dineros gastados en ejecución de actividades.	Plan de trabajo SGI

<p>3</p>	<p>Programación anual Gestión Ambiental. (Programas y Campañas).</p>	<p>Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental</p>	<p>1. El equipo GAM realiza reunión donde se revisan compromisos contractuales, comportamiento de indicadores para cada programa, requisitos legales y controles derivados de la Matriz para planta y en empresas cliente de acuerdo a la identificación de sus aspectos e impactos.  2. De acuerdo a la revisión se establecen los temas para cada programa respecto a los controles identificados en la matriz GAM.  3. Se programan inspecciones GAM para cada uno de los programas (Uso sostenible del agua, Uso sostenible de la energía, Gestión integral de residuos, para Siembra de arboles no aplica). Con ello, se revisa el cumplimiento de cada uno de los programas.</p>	<p>Revisión y validación de programación para cada uno de los programas de gestión.</p>	<p>Programas gestión ambiental GAMSE-FOR-007, Programa de gestión e intervención en personal en servicio GAMSE-FOR-008.</p>
			<p>1. Una semana antes de finalizar el mes, el equipo GAM revisa en los programas la actividad que corresponde para el mes.  2. De acuerdo al tema se procede a buscar información a manejar en la actividad.  3. Esta información se remite vía correo electrónico al proceso de comunicaciones para el diseño de la pieza informativa.  4. El equipo GAM dará visto bueno al diseño y seguido envía la actividad vía correo electrónico en clientes donde no se faciliten los espacios para actividad presencial y de manera informativa para todos los colaboradores a nivel nacional.  5. En sedes administrativas a nivel nacional se reúne al personal de planta y se procede a dar la respectiva capacitación de acuerdo al tema del mes, en algunos casos se realiza evaluación del tema o se entregan flyer informativos y se envían correos electrónicos.  6. De acuerdo a la</p>		

<p>4</p>	<p>Ejecutar actividades de capacitación e inspección.</p>	<p>Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental</p>	<p>programación con empresas cliente el equipo GAM se traslada a las instalaciones y lleva a cabo la capacitación con el personal en servicio.</p> <p>7. Para inspección en planta de acuerdo a la programación y con frecuencia anual, se procede a dar un recorrido por las instalaciones verificando los aspectos a evaluar para cada programa. En planta además, esta inspección se realizará al inicio del año y se programará mínimo una inspección más adicional que se llevará a cabo de manera sorpresiva en la época del año que se planee.</p> <p>8. En la empresa cliente la inspección se realiza de manera anual y de acuerdo a la programación. En el caso de las empresas cliente que ingresen nuevas, se realizará una vez el cliente se instale y la operación se haya establecido para verificar las condiciones a evaluar para cada programa. Los hallazgos de la inspección se le reportan al cliente siempre y cuando los solicite y sólo se notifican los aspectos por mejorar a través de correo electrónico. En el caso del cliente, será su decisión acatar las recomendaciones dadas y se validará su cumplimiento en la siguiente inspección realizada de acuerdo a la frecuencia establecida.</p> <p>9. Una vez al año, se realiza la medición de la huella de carbono corporativa, como parte de la campaña GAM. Esta actividad aplica para la planta administrativa a nivel nacional.</p>	<p>1. Seguimiento a la programación mensual de actividades en planta y empresas cliente a nivel nacional.</p> <p>2. Validación de requisitos contractuales.</p>	<p>Registro de asistencia GTHSE-FOR-002, Evaluación inducción GTHSE-FOR-004, Evaluación de la acción formativa GTHSE-FOR-005, Fotos, informes, correos electrónicos, GAMSE-FOR-002 Inspección GAM, GAMSE-FOR-003 Inspección GAM, Programas gestión ambiental GAMSE-FOR-007, Programa gestión e intervención en personal en servicio GAMSE-FOR-008.</p>
----------	---	--	--	---	--

<p>5</p>	<p>Recopilar información de consumos de agua, energía y disposición de residuos - huella de carbono a nivel nacional.</p>	<p>Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental</p>	<p>1. Vía correo electrónico en regionales el director de oficina envía las facturas de consumo de agua y energía así mismo el reporte cuantificación y entrega de residuos. En las ciudades Cali y Bogotá, el proceso de COM remite las facturas al proceso de GAM.</p> <p>2. Al recibir la información de consumo se procede a alimentar los programas e indicadores de acuerdo a la información remitida por cada regional.</p> <p>3. De manera trimestral se hacen comparativos de consumos para determinar acciones de mejora de acuerdo a los comportamientos arrojados.</p> <p>4. Una vez al año se realiza el levantamiento de la información para registrar en los formularios de Huella de Carbono y suministrar al aliado Fenalco Solidario para su procesamiento y generación de informe. Este levantamiento de información se hace con la participación de los procesos involucrados (SST, COM, GHT, CEI y colaboradores en general de Planta). Este numeral aplica para Planta a nivel nacional.</p>	<p>Evidenciar en el módulo de indicadores de Daruma el registro de los consumos de agua y energía, así como en los programas los registros de generación y disposición de residuos.</p> <p>Formularios e informe Huella de Carbono.</p>	<p>Programas Gestión Ambiental GAMSE-FOR-007</p> <p>Control y pesaje de residuos sólidos y peligrosos nacional GAMSE-FOR-004</p> <p>Control y pesaje de residuos sólidos y peligrosos nacional GAMSE-FOR-005</p> <p>Informes de gestión</p> <p>Facturas de consumo Agua y Energía.</p> <p>Manifiestos de carga (constancias de entrega de residuos)</p> <p>Formularios e informe de Huella de Carbono.</p>
----------	---	--	--	---	--

6	Verificar y evaluar el desempeño.	Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental	<p>1. Mensualmente de acuerdo a las actividades realizadas se alimenta los programas y se arrojan indicadores de cobertura y eficacia.</p> <p>2. De acuerdo al reporte mensual de entrega de residuos se procede a ingresar al programa los registros de entrega en kilogramos para cada sede a nivel nacional.</p> <p>3. Realizar reporte trimestral del comportamiento de los indicadores en cobertura, eficacia y disposición de residuos a nivel nacional.</p> <p>4. Se validan los formularios e informe de Huella de Carbono y se comunican los resultados a nivel nacional.</p>	<p>Revisión de indicadores en Módulo Indicadores Daruma y en programas GAM. Auditorías internas, externas. Revisión informes trimestrales Revisión informes Gerenciales.</p> <p>Informe de huella de carbono.</p>	<p>Programas gestión ambiental GAMSE-FOR-007, Programa gestión e intervención en personal en servicio GAMSE-FOR-008, Informe general auditoría interna combinada al SGI, SGISE-FOR-002, Informe gerencial.</p> <p>Informe de huella de carbono.</p>
7	Implementar acciones correctivas, preventivas y mejora.	Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental	1. El equipo GAM de acuerdo al tipo de acción correctiva, preventiva o de mejora procede a diligenciar y se establece plan de acción en Daruma.	Verificación de cierre de acción por parte del representante del SGI en Daruma.	Módulo Planes de Acción Daruma.

## DOCUMENTOS RELACIONADOS:

GAMSE-INS-001 INSTRUCTIVO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES CON ENFOQUE ANÁLISIS DE CICLO DE VIDA DEL SERVICIO.

GAMSE-GUI-002 GUIA: PLAN DE MANEJO AMBIENTAL

Plan de trabajo SGI

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
<p><b>VANESSA ZUÑIGA CERON</b> Coordinador NaI. GAM</p>	<p><b>LONDOÑO MONTOYA YAZMIN</b> Director NaI SGI</p>	<p><b>MANTILLA BARRIOS CLARA CECILIA</b> Gerente de Operaciones</p>

"Si se imprime este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA" y no se garantiza su actualización. Si requiere consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre el modulo de documentos en LMDV del Software DARUMA.



	<b>GUIA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS PGRIS-RESPEL NACIONAL PLANTA Y CLIENTES</b>	<b>CÓDIGO: GAMSE-GUI-001</b>
		<b>FECHA DE VIGENCIA: 2023-09-22</b>
		<b>VERSIÓN: 003</b>

## 1. OBJETIVOS

Definir unas políticas para la disposición adecuada de Residuos Aprovechables, No Aprovechables y Peligrosos, logrando minimizar y aprovechar los residuos producidos en nuestras sedes administrativas a nivel nacional, así como determinar la alternativa de mínimo costo y mayor efectividad para la disposición y/o aprovechamiento de los mismos.

Generar estrategias de capacitación para nuestros colaboradores de Planta y en Servicio, bajo el marco de los lineamientos de la Política Nacional de Manejo de Residuos Sólidos, las políticas internas y las de nuestros clientes, para incentivar el compromiso de los colaboradores con la protección del medio ambiente.

## 2. ALCANCE

El alcance del PGRIS-RESPEL aplica a nuestro personal de planta en todas nuestras sedes a nivel Nacional y a la función del trabajador desempeñada con nuestras empresas clientes, con el fin de dar manejo a los impactos ambientales ocasionados dentro del desarrollo de sus actividades.

## 3. JUSTIFICACIÓN

El PGRIS-RESPEL de Serviespeciales busca minimizar y controlar el impacto adverso de carácter ambiental que causan los residuos generados en las labores empresariales, de manera que las consecuencias sean controladas, mitigadas, reducidas o compensadas, generando el menor impacto posible sobre el medio ambiente, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible y conformidad al modelo de RSE y SOS de la organización.

## 4. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Durante el desarrollo de las actividades de tipo administrativo, se generan vertimientos de aguas residuales domesticas provenientes de la descarga de sanitarios y el lavado de utensilios de cocina en la cafetería y de utensilios de aseo; residuos sólidos orgánicos producto de los alimentos consumidos; y residuos sólidos aprovechables, como: papel para documentos, remisiones y papelería en general, vidrio, plástico y cartón. Adicionalmente se consume energía eléctrica para operar luminarias, equipos de cómputo, servidores, Ups entre otros.

Para clientes donde solo se realicen actividades administrativas se contemplan los residuos mencionados anteriormente en este caso el cliente es el directo encargado de su manejo y adecuada disposición final.

## 5. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO, CAFETERIA Y MANTENIMIENTO

Las diferentes actividades desarrolladas en nuestras empresas cliente por parte de nuestros colaboradores en servicio, dependen de las labores específicas a realizar para cada tipo de cliente; por tal razón el tipo de residuos y su clasificación puede variar de un cliente a otro. Sin embargo, las principales corrientes residuales y la clasificación que presentan, son: residuos peligrosos resultantes de las actividades de aseo, limpieza y mantenimiento de áreas, residuos orgánicos producto de los alimentos consumidos en los horarios establecidos por parte del cliente, vertimientos de aguas residuales domesticas provenientes del lavado de áreas y descarga de sanitarios.

En el desarrollo de las diferentes actividades de nuestros colaboradores en servicio, pueden determinarse otras corrientes residuales con sus respectivas clasificaciones las cuales son evidenciadas en la MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS, VALORACIÓN DE IMPACTOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES.

## 6. NORMATIVIDAD VIGENTE

Módulo Documentos Legales Software DARUMA.

## 7. DEFINICIONES

Ver Manual Definiciones SGI (SGISE MAN 002).

## 8. RESPONSABILIDADES

CARGO/PROCESO RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de la Gestión Integral de Residuos.</li> </ul>

Gerente de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañar en el logro del mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.</li> </ul>
Coordinador Nal. Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y ejecutar las actividades de capacitación (toma de conciencia) a nivel Nacional en planta y clientes.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de las actividades en gestión integral de residuos.</li> <li>• Realizar seguimiento y consolidar los indicadores a nivel Nacional, así como promover la Mejora Continua.</li> </ul>
Director Nal SGI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y apoyo al Sistema de Gestión Ambiental.</li> </ul>
Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir el desarrollo de las actividades establecidas dentro del cronograma anual, así mismo promover la participación activamente en los programas y campañas que se tienen establecidos en la organización.</li> </ul>
Empresa cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar el cumplimiento de las actividades programadas en los cronogramas anuales.</li> </ul>
Todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar activamente a las capacitaciones y actividades programadas tanto en planta como en clientes.</li> </ul>

## 9. CICLO PHVA

PHVA	QUÉ	QUIÉN	CUANDO	CÓMO
<b>PLANEAR</b>	1. Planear el manejo adecuado de los residuos.	Coordinador(a) Nacional GAM	Cada vez que se requiera	Actualizando el PGIRS-RESPEL cada vez que se identifique una actividad, producto o servicio que implique un tratamiento especial o se genere nuevos convenios con empresas recicladoras o de tratamiento de residuos peligrosos, o cambios en códigos de colores.
	2. Planificar la adecuada disposición final de los residuos generados.	Coordinador(a) Nacional GAM	Anualmente durante el mes de diciembre.	Cada que se presente una cantidad adecuada de residuos peligrosos tanto en sedes administrativas y clientes (con requisito contractual), se realiza la disposición final y a su vez se alimenta los formatos GAMSE-FOR-005 Y GAMSE-FOR-004.
	3. Planificar actividades de capacitación de manejo de residuos y disposición final.	Coordinador(a) Nacional GAM	Durante el mes de diciembre.	Estableciendo el cronograma de actividades para el Programa Gestión Integral de Residuos GAMSE-FOR-007 y GAMSE-FOR-008.
	4. Planificar las inspecciones de manejo adecuado de los residuos tanto en áreas administrativas como en clientes.	Coordinador(a) Nacional GAM	Durante el mes de enero en Planta, o al ingreso de un nuevo cliente.	Estableciendo el cronograma de actividades para el Programa Gestión Integral de Residuos GAMSE-FOR-007 y GAMSE-FOR-008.

<b>HACER</b>	5. Hacer la identificación de residuos generados en las actividades que se realizan en la organización.	Coordinador(a) Nacional GAM, Supervisores.	Anualmente.	Realizando una inspección visual con el fin de identificar patrones de consumo y determinar los grupos de clasificación de residuos sólidos y peligrosos.
	6. Manejar adecuadamente los residuos generados.	Todo el personal	Todos los días durante la ejecución de las actividades laborales.	<p>Los residuos generados en las sedes administrativas de SERVIESPECIALES S.A.S., están identificados en la Tabla No. 2 - Identificación de residuos sólidos en sedes administrativas y su manejo consiste en hacer separación en la fuente, almacenamiento, recolección, y disposición final adecuada. La clasificación es realizada mediante el uso de bolsas de diferentes colores de acuerdo a la Tabla 3. Clasificación y disposición de residuos. En los puestos de trabajo se ubica canecas para facilitar la recolección de los residuos junto con puntos ecológicos para cada piso.</p> <p>Adicionalmente, se realizan campañas de sensibilización, orientadas al adecuado manejo de los residuos, a través de capacitaciones u otro mecanismo de difusión (comunicación interna de la compañía).</p> <p>La recolección, transporte y disposición final de los residuos generados en las actividades operativas en nuestras empresas cliente, se realiza de acuerdo a las condiciones establecidas por el cliente. Para el almacenamiento de los residuos se emplean canecas y/o bolsas ubicadas en las diferentes áreas de trabajo de acuerdo al código de colores definido en la resolución 2184 de 2019: Negro, Blanco y Verde. Los residuos generados en las diferentes actividades de la empresa cliente se pueden ver en la Tabla 4. Identificación y Manejo de los residuos generados en el servicio de aseo en nuestras empresas cliente.</p>
	7. Reducir materias primas e insumos en la fuente.	Todo el personal.	Todos los días durante la ejecución de sus actividades laborales.	Adquiriendo y empleando en lo posible productos de mayor vida útil y ahorradores de energía, en conformidad con la Política de Compras Sostenibles. Realizando un menor consumo de materias primas, y reutilizando y reciclando materiales, en la medida que sus condiciones físicas lo permitan. Realizando mantenimientos preventivos de las impresoras, fotocopiadoras u otros equipos, con el fin de prolongar su vida útil y evitar fallas en su funcionamiento que puedan ocasionar pérdidas de papel u otros materiales.
	8. Realizar una adecuada disposición final.	Coordinador(a) Nacional GAM	Cada vez que se requiera.	Estableciendo y manteniendo vigente los acuerdos con empresas encargadas de la gestión de los residuos descritos en esta guía.
	9. Realizar una adecuada disposición final.	Coordinador(a) Nacional GAM	Cada vez que se requiera.	Para cada una de las entregas de residuos peligrosos se deberá solicitar a la empresa prestadora del servicio el certificado de disposición final de dichos residuos.
	10. Registro de Generadores RESPEL ante el IDEAM	Coordinador(a) Nacional GAM	Cada vez que se requiera y antes del 31 de marzo.	El consolidado de los residuos peligrosos entregados deberán reportarse año vencido en la página del IDEAM hasta el 31 de marzo de cada año, de acuerdo a la clasificación que corresponda en el diligenciamiento del registro de generadores.

	11. Realizar actividades de capacitación.	Coordinador(a) Nacional GAM	Según fechas establecidas en el cronograma de actividades para planta y empresas clientes.	<p>A través de charlas realizadas en las que se contemple la temática sobre clasificación de residuos y conduzcan a la sensibilización del personal. Adicionalmente el personal que ingresa a la organización, recibe dentro de su plan de Inducción una capacitación que cubre: manejo de residuos en áreas administrativas y en el caso del cliente nos adaptamos al código de colores que este maneja y que debe estar a conformidad con la resolución 2184 de 2019. Para verificar la efectividad de la capacitación se deberá analizar la asistencia del personal y la calificación obtenida en la evaluación realizada posterior a la charla dictada cuando esta dure mas de 2 horas. No en todas las sensibilizaciones se realiza evaluación de los temas tratados.</p> <p>Igualmente, se evalúa la inducción que recibe el personal previo a su ingreso a la organización con el fin de asegurar su completo entendimiento con respecto a las directrices establecidas por la empresa en cuanto a las responsabilidades, compromisos, políticas y demás actividades relacionadas con la gestión ambiental.</p>
	12. Realizar inspecciones de manejo adecuado de residuos.	Coordinador(a) Nacional GAM	<p>Según las fechas establecidas en el Cronograma de Actividades y en los Programas de planta y clientes y de acuerdo a la frecuencia establecida.</p> <p>Planta: Enero y mínimo una inspección sorpresa mas planeada en el año.</p> <p>Cliente: Al ingreso del cliente e inicio de la operación.</p>	Se realizan las verificaciones a través del formato de inspección GAMSE-FOR-002, GAMSE-FOR- 003.
<b>VERIFICAR</b>	13. Verificar que se realice el manejo de los residuos conforme a lo estipulado en el PGIRS-RESPEL	Coordinador(a) Nacional GAM	Durante la ejecución de todas las actividades.	Mediante las auditorías internas y externas realizadas y que verifican la gestión para el manejo de los residuos sólidos.
<b>ACTUAR</b>	14. Presentar mejoras para el PGIRS-RESPEL	Coordinador(a) Nacional GAM	Durante el desarrollo de todas las actividades.	Se realizan en el Módulo planes de acción del Software DARUMA

15. Presentar acciones correctivas para el PGIRS-RESPEL	Coordinador(a) Nacional GAM	En caso que se presenten.	Se realizan en el Módulo planes de acción del Software DARUMA
---	-----------------------------	---------------------------	---

## 10. DIAGNOSTICO DE CONDICIONES ACTUALES

El diagnostico permitirá conocer las condiciones actuales de los programas o planes establecidos para el manejo de los residuos generados en Serievespeciales a nivel Nacional y que ha implementado y actualizado a lo largo de su trayectoria, para finalmente saber que temas se deben replantear y cuales definitivamente deben continuar.

A continuación, se realizará una caracterización global de los residuos generados en las diferentes actividades desarrolladas en nuestras sedes

**TABLA 1. CARACTERIZACIÓN DE RESIDUOS**

TIPO DE RESIDUOS	DESCRIPCIÓN
Reciclables/Aprovechables	Papel, Cartón, Plástico, Vidrio, Aluminio, empaques de plástico flexibles.
No reciclables/No aprovechables	Residuos sanitarios, barrido, icopor y desechables contaminados con alimentos, servilletas usadas.
Orgánicos aprovechables	Restos de comida, residuos vegetales (corte de prado).
RAEES	Residuos de partes de computadores e impresoras, cableado, teléfonos, tv, etc.
Luminarias	Tubos fluorescentes y bombillas ahorradoras.
Pilas	Pilas AA, AAA, C, D, 9V, 6V, pila de botón.
Tóner y Cartuchos de Impresión	Tóner y Cartuchos de impresión.
Sustancias químicas	Jabones, Hipoclorito, Desengrasante, Ambientadores, Ceras, Removedores, Brilladores, Lustra Muebles, Limpia Vidrios, Brilladores, Alcohol Industrial, Brilla Metal.
Elementos vencidos del Botiquín	Gasas, guantes de cirugía, isodine, curas, vendas, agua oxigenada.

Serievespeciales realiza diversas actividades que generan diferentes tipos de residuos los cuales son responsabilidad directa de la empresa siempre y cuando se generen en sus instalaciones (Tabla 2) o cuando se brinde como insumo para la prestación del servicio de aseo en los clientes y exista requisito contractual.

**TABLA 2. IDENTIFICACIÓN DE RESIDUOS EN SEDES ADMINISTRATIVAS**

ACTIVIDAD	CLASE DE RESIDUO
ALIMENTACIÓN	Restos de comida antes y después de la preparación, vidrios, plásticos (tales como: botellas, garrafas, bolsas, vasos desechables, empaques plásticos flexibles, entre otros), residuos ordinarios no aprovechables (icopor, servilletas manchadas con comida, entre otros).
USO DE BOTIQUINES	Residuos que impliquen riesgo biológico (tales como: gasas de curaciones, guantes, Isodine, curas, vendas). Elementos vencidos y en pequeñas cantidades.
USO DE BAÑOS E HIGIENE PERSONAL	Toallas higiénicas, protectores, tampones, toallas de papel y papel higiénico.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OFICINA)	Cartón, papel, periódico o similares, lapiceros, Cds, Cartuchos de impresoras, Toners de fotocopiadora e impresora láser, partes de computador y otras de equipos electrónicos.
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Cables y terminales, pinturas, RAEES. Residuos peligrosos.
OTROS	Tubos fluorescentes, bombillas ahorradoras, envases de insumos químicos, escombros, residuos vegetales y de barrido.

De acuerdo a esta identificación y a la definición de residuos peligrosos relacionada en el artículo 6° del Decreto 4741 de 2005 y Decreto 1076 de 2015, mediante el cual se considera que un residuo o desecho es peligroso cuando presenta características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas y radiactivas se presenta una descripción general de los residuos peligrosos generados en las actividades de la empresa.

- **Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE):** Son aquellos aparatos cuya vida útil ha terminado por lo que se encuentran dañados u obsoletos y que consumen electricidad. Dentro de esta clasificación se encuentran los equipos de cómputo y sus accesorios, celulares y electrodomésticos. Los residuos de este tipo, pueden llegar a contener sustancias peligrosas como compuestos halogenados (tetra bromo- bifenol-A) y metales pesados como Arsénico, Bario, Berilio, Cadmio, Cromo, Sulfato de Zinc y Plomo que representan peligro para la salud y el ambiente cuando se disponen inadecuadamente.
- **Tóner y cartuchos de impresión:** La tinta del tóner es un polvo fino mientras que los cartuchos de tinta, poseen un líquido que contiene varios pigmentos o colorantes, ambos considerados elementos tóxicos.
- **Tubos y bombillos fluorescentes:** Debido a las características de volumen y fragilidad, así como la presencia de sustancias (mercurio, plomo, antimonio, bario) que le confieren características de persistencia química, toxicidad, potencialidad de migración hacia el ambiente y capacidad de bioacumulación, estos residuos deben ser sometidos a una gestión especial y diferenciada de los demás residuos, con el objeto de proteger la salud humana y el ambiente.
- **Pilas:** Las pilas tanto alcalinas como las recargables contienen compuestos con características de peligrosidad, principalmente metales pesados como mercurio y cadmio, que, en el caso de ser dispuestas incorrectamente, pueden afectar negativamente al ambiente, incluidos los seres vivos y como tal deben disponerse de una forma diferente a los demás residuos. Son sustancias tóxicas y corrosivas.
- **Sustancias químicas para realizar labores de aseo:** Las sustancias mayormente usadas en las labores de aseo son: limpiador multiusos, limpiavidrios, alcohol, ambientadores, hipoclorito de sodio, creolina, cera, entre otros. Algunas de estas sustancias tienen características tóxicas e inflamables, por lo que se recomienda siempre consultar la hoja de seguridad del producto. Cabe resaltar que la empresa ha empezado a adquirir producto con características de biodegradabilidad.
- **Elementos vencidos del botiquín:** Todos aquellos elementos que componen el botiquín de primeros auxilios y cuya fecha de expiración llegó a su fin, y por tanto su vida útil. En esta categoría se incluyen los empaques y aquellos elementos que no necesariamente se encuentran vencidos, sino aquellos que también fueron totalmente consumidos. Cabe aclarar que de este tipo de residuo se genera en cantidades mínimas dentro de las oficinas a nivel nacional.

Según las cantidades registradas dentro de las oficinas de Serviespeciales, en cada regional se genera una cantidad de residuos aprovechables, no aprovechables y peligrosos que varía mes a mes, donde se tiene especificado tipo de residuos, peso y empresa con la cual se realiza su disposición final. Por esto, se realiza un control de la generación mensual consignado en el formato Pesaje de Residuos Sólidos y Peligrosos a Nivel Nacional. Con estos datos se consolida y se hace seguimiento mensualmente, a los resultados de los indicadores del Programa de Gestión Integral de Residuos GAMSE-FOR-007.

Como medida de registro y control de los residuos sólidos y peligrosos generados en cada sede a nivel nacional se tienen establecidos los siguientes formatos:

GAMSE-FOR-005 Control y Pesaje de Residuos Peligrosos RAEES, GAMSE-FOR-004 Control y Pesaje de Residuos Sólidos y Peligrosos Nacional.

La siguiente tabla presenta las características de peligrosidad, así como las corrientes por tipo de residuo identificado.

TIPO DE RESIDUO	FUENTE	CORRIENTE	CARACTERÍSTICA
RAEES	Oficinas	A1180	Tóxico
Tóner y Cartuchos de impresión	Impresoras	A4070	Tóxico
Pilas	Oficinas y Hogares	A1010	Tóxico y Corrosivo

Luminarias	Oficinas	Y29	Tóxico
Sustancias químicas	Labores de aseo	A4140 - A4130	Inflamable

En el caso de los residuos generados en las empresas clientes, se han identificado los siguientes residuos:

**TABLA 3. IDENTIFICACIÓN Y MANEJO DE LOS RESIDUOS EN EMPRESAS CLIENTES**

ACTIVIDAD	CLASE DE RESIDUO	DISPOSICIÓN FINAL
SERVICIO DE ASEO LIMPIEZA Y CAFETERÍA	Residuos Peligrosos: Sustancias químicas.	Según directrices en manejo y clasificación y disposición final de residuos sólidos y peligrosos, establecidas en los programas de gestión con los cuales cuenta la empresa cliente.
LABORES ADMINISTRATIVAS	Residuos Peligrosos: Posconsumo.	
MANTENIMIENTO	Residuos Peligrosos: Posconsumo	
ACTIVIDADES REALIZADAS POR CONTRATISTAS	Residuos Peligrosos.	

En la empresa cliente nuestros colaboradores en servicio deben adaptarse a los procedimientos y directrices establecidas para el manejo adecuado de los residuos.

#### 10.1 ALTERNATIVAS DE PREVENCIÓN Y MINIMIZACIÓN

La primera opción siempre será prevenir la generación de cualquier residuo, en caso que esto no sea posible, se debe buscar minimizar al máximo su generación y, por último, se debe realizar una adecuado manejo, clasificación, tratamiento y disposición final del residuo.

Dentro de las estrategias y recomendaciones generales para prevenir y/o minimizar la generación y disposición de los residuos se encuentran:

- Comprar productos con mayor vida útil y ahorradores de energía.
- Aplicar buenas prácticas ambientales como son la reutilización y el reciclaje de los materiales usando para el desarrollo de una actividad, como por ejemplo el papel.
- Almacenar de manera transitoria los residuos peligrosos en espacios adecuados cumpliendo con las condiciones técnicas de acuerdo a la normatividad.
- Contratar gestores autorizados para realizar la disposición final de los residuos.
- Capacitar de manera continua al personal que está en contacto y manipula residuos sólidos y peligrosos, de manera que se concientice sobre la importancia de realizar una adecuada clasificación para realizar una correcta disposición, así como la importancia de realizar un manejo seguro de estos residuos.

A continuación, se presentan algunas recomendaciones de acuerdo con cada tipo de residuo sólido y peligroso generado y en las que actualmente se viene trabajando dentro de la empresa:

Tipo de Residuo	Recomendación
RAEES	Disponer los residuos a través de los programas posconsumo nacionales o del proveedor
	Realizar actualización de software
	Dar buen uso a los equipos de cómputo para alargar su vida útil
Tóner y Cartuchos de impresión	Programar las impresoras en modo ahorrador de tinta y energía
	No imprimir si no es necesario
	Devolver cartuchos y tóner vacíos al proveedor para su recarga y reutilización
Pilas	Usar pilas recargables
	Incentivar la correcta disposición de pilas a través de los programas posconsumo
	Aprovecha la luz del día

Luminarias	Usar luminarias ahorradoras de energía LED
	Realizar mantenimiento preventivo a las instalaciones eléctricas
	Realizar buenas prácticas para el ahorro de energía
	Embalar adecuadamente las luminarias para evitar rompimiento
Sustancias químicas	Usar productos de aseo biodegradables
	Buscar proveedores que garanticen el reuso o la adecuada disposición final de los envases que los contienen
	Realizar lavado de los envases para aprovechamiento cuando la sustancia no tenga característica de alta peligrosidad
Elementos del botiquín (vencidos y/o consumidos)	Comprar los elementos que componen el botiquín con fechas de expiración largas que aseguren una vida útil mayor y disponer con los programas posconsumo autorizados en el país.

## 11. MANEJO INTERNO

### 11.1 SEPARACIÓN EN LA FUENTE Y ALMACENAMIENTO TEMPORAL

En cumplimiento de la normatividad y por disposiciones de la compañía cada sede administrativa debe contar con puntos ecológicos y acogerse a los procedimientos para realizar una correcta clasificación de los residuos sólidos y peligrosos que se generen y para ello se cuenta con una unidad técnica de almacenamiento temporal. En ella se han definido unos espacios y recipientes correctamente señalizados donde se depositan los residuos bajo condiciones seguras y para posteriormente ser dispuestos de manera adecuada con los gestores autorizados.

Para el caso de los residuos comunes generados en nuestras sedes a nivel Nacional provenientes principalmente de las actividades administrativas, el código de colores para clasificar adecuadamente los residuos se basa en la resolución 2184 de 2019, en la cual se describen los colores verde, blanco y negro para orgánicos aprovechables, aprovechables y no aprovechables, respectivamente.

A continuación, se relacionan los residuos a clasificar de acuerdo al código de colores:

**TABLA 4. CLASIFICACIÓN Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS DE ACUERDO AL CÓDIGO DE COLORES.**

ACTIVIDAD	CLASE DE RESIDUO	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE DE DISPOSICIÓN FINAL Y/O RECICLAJE
ALIMENTACIÓN	Residuos orgánicos: Restos de comida antes y después de la preparación. (residuos biodegradables)	Bolsa/Caneca Verde	Empresa de Aseo
	Residuos ordinarios no aprovechables (tales como: icopor, papel aluminio, servilletas usadas, desechables, pitillos, mezcladores entre otros).	Bolsa/Caneca Negra	Empresa de Aseo
	Vidrio, plástico y latas de aluminio, limpio y seco. Empaques de plásticos flexibles.	Bolsa/Caneca Blanca	Empresa de Reciclaje
USO DE BOTIQUINES	Residuos que impliquen riesgo biológico (tales como: gasas de curaciones, guantes de cirugía, Isodine, curas, vendas). (En pequeñas cantidades y vencidos).	Bolsa/Caneca Negra Separados y entregados por SST a GAM para disponer en puntos posconsumo (elementos vencidos del botiquín).	Empresa de Aseo Puntos Posconsumo Autorizados. (Droguerías)
USO DE BAÑOS E HIGIENE PERSONAL	Residuos ordinarios no aprovechables: Toallas higiénicas, protectores, tampones, toallas de papel y papel higiénico.	Bolsa/Caneca Negra	Empresa de Aseo



ACTIVIDAD	CLASE DE RESIDUO	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE DE DISPOSICIÓN FINAL Y/O RECICLAJE
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OFICINA)	Cartón, papel, periódico o similares	Bolsa/Caneca Blanca	Empresa de Reciclaje
	Residuos ordinarios no aprovechables: Lapiceros, marcadores, CDS y otros.	Bolsa/Caneca Negra	Empresa de Aseo
	RAEES, tonners, cartuchos.	Contenedor y o cuarto señalizado y en centro de acopio.	Empresa de manejo residuos especiales y/o peligrosos
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Cables y Terminales, RAEES.	Contenedor y o cuarto señalizado y en centro de acopio.	Empresa de manejo residuos especiales y/o peligrosos
OTROS	Tubos fluorescentes, tarros de pintura.	Contenedor y o cuarto señalizado y en centro de acopio.	Empresa de manejo residuos especiales y/o peligrosos – Empresa de Aseo
	Residuos de barrido.	Bolsa/Caneca Negra	Empresa de Aseo
	Residuos vegetales.	Bolsa/Caneca Verde	Empresa de Aseo
	Residuos de actividades de construcción o demolición (RCD) -Escombros.	Acopio temporal y demarcado inferior de 24 horas en espacio público.	Empresa de recolección de RCD
	Envases de productos de aseo	Contenedor y o cuarto señalizado y en centro de acopio	Empresa de manejo residuos especiales y/o peligrosos – Empresa de reciclaje

Nota: Si durante el desarrollo de las actividades administrativas se generan otros residuos diferentes a los identificados en la Tabla, estos se clasificarán, almacenarán y dispondrán finalmente según sus características.

Por otro lado, las actividades de infraestructura o adecuación locativo en Serviespeciales que generen residuos de construcción y demolición deberán ser entregados a un gestor de RCD que realice las actividades de recolección y transporte hasta los puntos limpios, sitios de aprovechamiento o disposición final según sea el caso de acuerdo a la Resolución 472 del 2007, por lo tanto este deberá entregar el soporte de la disposición final para verificación y registro del volumen de residuos RCD generados en las instalaciones.

Los residuos RCD que se generen deberán estar debidamente acopiados y señalizados, si realiza almacenamiento temporal en espacio público su permanencia deberá ser inferior a 24 horas; no se deberá usar para este fin zonas verdes, áreas arborizadas, reservas forestales, áreas de recreación y parques, ríos, quebradas, playas, caños, paramos, manglares y zonas ribereñas.

Los vehículos utilizados para recolección y transporte los RCD deben cumplir con las normas vigentes de tránsito y transporte y de emisiones atmosféricas, adicionalmente se debe cubrir la carga durante el transporte evitando que esta supere el nivel del platón o contenedor para evitar derrames o esparcimiento de residuos sobre las vías.

Para el caso de los residuos peligrosos el manejo interno por cada tipo de residuos se describe a continuación:

Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE): Dando cumplimiento a la ley 1672 del 19 de julio de 2013 por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), se establece un manejo integral que permite la identificación, separación en la fuente, recolección, almacenamiento, disposición final de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos generados en las sedes a nivel Nacional. Este tipo de residuos son almacenados bajo la custodia del proceso de Tecnología y una vez se cuenta con el tiempo de almacenamiento permitido por norma y se cuenta con la cantidad suficiente, es reportado al proceso de Gestión Ambiental a través de un Acta relacionando los equipos dados de baja. Posteriormente, se solicita recolección al proveedor autorizado para realizar el aprovechamiento y disposición final. Para este tipo de residuos la empresa se ha unido al programa posconsumo

Ecocómputo, avalado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Los residuos son entregados embalados en cajas de cartón correctamente rotulados y entregados al gestor autorizado en cada regional y posteriormente se recibe el certificado de aprovechamiento y/o disposición final. El control sobre la cantidad es llevado en el formato GAMSE-FOR-005.

Tóner y cartuchos de impresión: Este tipo de residuos está en custodia del proceso de Tecnología y son entregados correctamente embalados al proveedor en cada una de las regionales como parte de sus programas de responsabilidad extendida del productor. Se entregan para recarga, reutilización y para disposición final.

Tubos y bombillos fluorescentes: Cuando se funden o termina su vida útil, estos residuos son reportados al proceso de Compras, y una vez el bombillo o tubo fluorescente es cambiado por la persona autorizada, se procede a llevar a la unidad técnica de almacenamiento para embalsarse en periódico y cartón y almacenarse en el lugar correctamente señalado. Posteriormente es reportado al proceso de Gestión Ambiental para su pesaje y control en el GAMSE-FOR-004. Con el mínimo de peso autorizado por el gestor se programa su recolección. Actualmente, la empresa pertenece al programa Posconsumo Lúmina.

Pilas: La empresa pertenece al programa posconsumo Pilas con el Ambiente, y se cuenta con recipientes para realizar el acopio de los siguientes tipos de pilas: AA, AAA, C, D, 9V, 6V y pilas de botón. Los recipientes correctamente señalizados se encuentran en la recepción de cada una de las sedes administrativas a nivel nacional. Aunque este tipo de residuo no se genera en gran cantidad producto de las actividades desarrolladas por la empresa, se cuenta con campañas para recibir y acopiar las pilas que son traídas desde los hogares de los colaboradores para darles una adecuada disposición.

Sustancias químicas para realizar labores de aseo: De acuerdo con las actividades desarrolladas en planta y en la empresa cliente se realiza una identificación de las sustancias químicas que se manejan. Esto se realiza con el fin de evitar un factor desencadenante que pueda causar algún impacto o perjuicio a la salud de los colaboradores, visitantes o cualquier otra persona con presencia en el lugar de trabajo y sobre el medio ambiente. La identificación de las sustancias químicas o peligrosas también nos permite la rotulación de los envases, que se basa en la hoja de seguridad de cada producto o sustancia.

Elementos del botiquín vencidos: Todos los elementos deben ser reportados por SST a GAM cuando sean dados de baja por vencimiento o por terminación del producto. El reporte así como la entrega debe hacerse en acta describiendo nombre del residuo, cantidad, razón por la que se dispone, regional y foto soporte. Posteriormente a la entrega, GAM procederá a dar disposición final a través de los programas posconsumo de Medicamentos Vencidos vigentes en el país (externos a la organización), cuando las cantidades sean pequeñas. Como evidencia se tomará la foto realizando la disposición en el punto externo y posconsumo y se anexará al acta con la información del lugar donde se realizó la entrega y la fecha. Cabe aclarar que no queda certificado de disposición final de este manejo, razón por la cual se considerará el acta así como sus anexos, soporte del manejo de estos residuos. Este manejo aplica para Planta Nacional, no en Clientes.

## **11.2 PUNTOS DE SEGREGACIÓN DE RESIDUOS A NIVEL NACIONAL**

**PUNTOS ECOLÓGICOS:** Cartel de señalización que informa el código de colores mencionado anteriormente y el tipo de residuos. Se encuentran ubicados en: pasillos, cafeterías, y demás áreas donde se requiera de acuerdo a la cantidad de residuos generados.

**PUNTOS INTERMEDIOS:** Uno o dos recipientes ubicados en las áreas con mediano flujo de personas, se encuentran también en oficinas, pasillos, salas de reuniones, auditorios, salas de espera, áreas de mantenimiento, entre otros.

## **11.3 CONSIDERACIONES EN LA EMPRESA CLIENTE**

Cabe aclarar, que Serviespeciales realiza el manejo y disposición final de los residuos peligrosos generados en las oficinas administrativas a nivel Nacional, y de esta forma, la empresa cliente a través de sus planes y programas ambientales debe dar manejo y disposición final a los residuos generados dentro de sus instalaciones. Por lo anterior, el personal en servicio de Serviespeciales se encuentra en la obligación de acatar las directrices propias la empresa cliente en estos temas.

Ya que dentro de las instalaciones de la empresa cliente se generan otro tipo de residuos propias de su operación, la empresa cliente debe contar con un lugar para el acopio de residuos según aplique, como: tóner, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos RAEE, luminarias, aceites usados, pilas, baterías, y residuos de enfermería. Estos residuos en su mayoría residuos posconsumo, son llamados así puesto que articula el concepto de responsabilidad extendida del productor con canales de devolución propuestos por los mismos para la entrega y disposición final de este tipo de residuos, de manera diferencial a los de origen doméstico. De esta manera, la empresa cliente debe definir el lugar para almacenar temporalmente estos residuos de acuerdo a su frecuencia de generación y cantidades. Cabe resaltar que los lugares de acopio deben estar señalizados con cada tipo de residuo para almacenar de manera ordenada y con ello evitar accidentes dentro de las instalaciones. En el caso particular de las luminarias, se recomienda embalar muy bien para evitar su rompimiento.

Finalmente, para realizar la disposición de estos residuos, la empresa cliente debe realizar contacto con sus proveedores o hacer parte de los programas posconsumo actuales del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Y también pueden considerar la entrega directa de estos residuos a los diferentes puntos ecológicos ubicados a nivel Nacional, para disponer de manera responsable y gratuitamente. Generalmente, estos puntos ecológicos se ubican en los centros comerciales y grandes superficies.

En el caso de los productos químicos de aseo y los recipientes que los contienen y dependiendo de sus características de peligrosidad, deben ser consumidos en su totalidad y realizar un enjuague al envase vacío y asegurar que no quede residuo líquido dentro del mismo y proceder a su almacenamiento para posterior aprovechamiento y disposición final. Para ello, la empresa cliente debe definir un lugar para acopiar estos residuos que son almacenados de manera temporal en un espacio con poco tránsito y adecuada ventilación, así como señalización del mismo.

Estos residuos, con la mínima peligrosidad, podrán ser entregados a empresas que se encargan de aprovechar el plástico tras un proceso de lavado y posterior peletizado, para su reincorporación al ciclo productivo. O bien hacer parte de los programas de responsabilidad extendida del

productor y que los reutiliza para reenvasar el mismo producto. Con ello, se logra generar menor cantidad de residuos y se aplican las estrategias para prevenir y minimizar la generación de residuos con lo que se contribuye a la economía circular y se protege el ambiente.

Se debe aclarar que, aunque el personal en servicio se encuentra capacitado para reconocer los residuos que deben ser separados de manera correcta no está dentro de sus funciones realizar la separación de los residuos que no se generen como producto de su actividad, en las diferentes áreas de la empresa cliente.

## 12. MANEJO EXTERNO

Para garantizar el manejo y la disposición final adecuada de los residuos sólidos, Serviespeciales garantiza que todos los gestores externos que manejan sus distintos residuos cuentan con la documentación legal y necesaria exigida por las autoridades ambientales. De esta manera, para garantizar el manejo externo y ambientalmente seguro de los residuos sólidos y peligrosos, se tiene en cuenta:

- Contratar gestores con licencia ambiental para el tipo de tratamiento, aprovechamiento y disposición final y según la jurisdicción.
- Cuando sea posible, realizar entrega de productos/residuos posconsumo y como parte de la responsabilidad extendida del productor.
- Exigir a los gestores certificado de disposición final y/o aprovechamiento de los residuos, el cual debe relacionar, fecha, cantidad, corriente y el proceso al que se someterá el residuo.

### 12.1 MEDIDAS DE ENTREGA DE RESIDUOS PELIGROSOS AL TRANSPORTADOR

Para llevar a cabo la recolección de los residuos peligrosos, la empresa o gestor externo debe tener en cuenta las consideraciones que se exponen en el Artículo 4 Parágrafo 3 del Decreto 1609 de 2002 o la norma que lo modifique o lo sustituya sobre el transporte de residuos por carretera, las cuales se presentan a continuación:

- Ningún vehículo automotor que transporte mercancías peligrosas podrá transitar por las vías públicas con carga que sobresalga por su extremo delantero.
- Todos los vehículos que transporten mercancías peligrosas en contenedores por las vías públicas del territorio nacional, deberán fijarlos al vehículo mediante el uso de dispositivos de sujeción utilizados especialmente para dicho fin, de tal manera que garanticen la seguridad y estabilidad de la carga durante su transporte.
- Cada contenedor deberá estar asegurado al vehículo por los dispositivos necesarios, los cuales estarán dispuestos, como mínimo, en cada una de las cuatro esquinas del contenedor.
- Cuando un cargamento incluya mercancías no peligrosas y mercancías peligrosas que sean compatibles, éstas deben ser estibadas separadamente.
- Para el transporte de mercancías peligrosas se debe cumplir con requisitos mínimos tales como: La carga en el vehículo deberá estar debidamente acomodada, estibada, apilada, sujeta y cubierta de tal forma que no presente peligro para la vida de las personas y el medio ambiente; que no se arrastre en la vía, no caiga sobre esta, no interfiera la visibilidad del conductor, no comprometa la estabilidad o conducción del vehículo, no oculte las luces, incluidas las de frenado, direccionales y las de posición, así como tampoco los dispositivos y rótulos de identificación refractivos y las placas de identificación del número de las Naciones Unidas UN de la mercancía peligrosa transportada.

### 12.2 TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE LOS RESIDUOS

La disposición final tiene como objeto hacer entrega de todos los residuos peligrosos que se generan en las oficinas administrativas de Serviespeciales, a los gestores autorizados por la autoridad ambiental y que cumplan con la normatividad vigente. Además, estos gestores son seleccionados y aprobados por el proceso de Compras de la empresa. A continuación, se presenta los tratamientos y disposición final según el tipo de residuo.

Residuo	Tratamiento y Disposición Final	Gestor
Residuos Aprovechables: Papel, cartón, plástico, vidrio	Aprovechamiento	Asodisvalle – Ele de Colombia
Residuos No aprovechables	Relleno Sanitario	Operador del servicio de recolección de residuos de cada regional
RAEES	Programa Posconsumo: Aprovechamiento y disposición final	Ecocómputo
Tóner y Cartuchos de impresión	Programa Posconsumo del Proveedor	ABKA
Pilas	Programa Posconsumo: Disposición final	Pilas con el Ambiente
Luminarias	Programa Posconsumo: Disposición final	Lúmina
Envases sustancias químicas	Aprovechamiento y Disposición final (de acuerdo con la peligrosidad de la sustancia contenida)	Según la regional y compromiso contractual

Elementos vencidos del botiquín	Programa Posconsumo: Disposición final (Manejo con acta interna)	Programas Posconsumo localizados en Droguerías
---------------------------------	---	--

### 13. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y la evaluación del plan es realizado a través de:

- Capacitaciones: De acuerdo al cronograma de capacitaciones.
- Inspecciones GAM: Realizadas con una frecuencia anual ó cuando sea requerida. Para ello, se consigna la información en el GAMSE-FOR-002 y/o GAMSE-FOR-003.
- Informes: Se realizan posterior a las inspecciones realizadas, con los hallazgos encontrados y siempre que el cliente lo solicite. De lo contrario, se remite correo electrónico con los hallazgos encontrados para que una vez notificado el cliente tome las acciones a las que haya lugar.
- Actualizaciones: este plan debe ser revisado y actualizado, si es necesario, mínimo anualmente, con el objetivo de garantizar las condiciones cambiantes de la empresa y que se realicen procesos de mejora continua de acuerdo a las necesidades identificadas.

### 14. CAMPAÑAS Y ESTRATEGIAS DE VINCULACIÓN AL PERSONAL

El presente plan está compuesto por varias actividades, campañas que ayudarán a que éste se convierta en una herramienta eficaz en la gestión integral de los residuos generados por las actividades de la compañía junto con un seguimiento previo con el compromiso de dar cumplimiento a normatividad y políticas establecidas internamente en nuestra compañía. La descripción de actividades a cumplir se relaciona a continuación:

- Sensibilizaciones dirigidas al personal de planta a nivel nacional y nuestros colaboradores en servicio en temas de manejo y clasificación de residuos sólidos y peligrosos, así como de residuos posconsumo, ruta sanitaria, código de colores, cuartos de almacenamiento principal de residuos, rotulado, manejo de sustancias químicas, etiquetado de sustancias químicas, condiciones del cuarto de almacenamiento, hojas de seguridad.
- Apoyo a los clientes, con asesorías y charlas sobre manejo y clasificación de residuos peligrosos, este acompañamiento se realiza de acuerdo a los compromisos contractuales.
- Avisos ubicados en carteleras, murales y contenedores, promoviendo la correcta segregación de los residuos, pautas y directrices de gestión ambiental, dirigidos tanto a los colaboradores como a los visitantes a nivel nacional en cada sede administrativa.
- Se publica en carteleras disponibles en el cliente, información alusiva al cuidado del medio ambiente y se envía por correo electrónico piezas gráficas diseñadas por el proceso de Comunicaciones de Serviespeciales de manera mensual para impactar al personal.

### 15. FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

Serviespeciales está en la obligación de capacitar de forma continua al personal de Planta y personal en servicio siempre que las empresas briden los espacios y tiempos para intervenir al personal de manera presencial. Para llevar a cabo las actividades de capacitación y sensibilización se cuenta con un cronograma de capacitación.

### 16. DIAGRAMA DEL MANEJO, CLASIFICACIÓN Y ENTREGA DE RESIDUOS

Ver Anexo Adjunto.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
<b>VANESSA ZUÑIGA CERON</b> Coordinador Nal. GAM	<b>LONDOÑO MONTOYA YAZMIN</b> Director Nal SGI	<b>MANTILLA BARRIOS CLARA CECILIA</b> Gerente de Operaciones

“Si se imprime este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA” y no se garantiza su actualización. Si requiere consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre el módulo de documentos en LMDV del Software DARUMA.



## GUÍA: PLAN DE MANEJO AMBIENTAL

**CÓDIGO: GAMSE-  
GUI-002**

**FECHA DE  
VIGENCIA: 2023-  
09-22**

**VERSIÓN: 003**

### 1. OBJETIVO GENERAL

Minimizar y/o controlar el impacto adverso sobre el medio ambiente que podrían causar las actividades o servicios realizados por la organización, de manera que las consecuencias sean prevenidas, controladas, reducidas o compensadas.

### 2. JUSTIFICACIÓN

La Gestión Ambiental de SERVI ESPECIALES busca minimizar y/o controlar el impacto adverso de carácter ambiental que causan las labores empresariales, de manera que las consecuencias sean controladas, mitigadas, reducidas o compensadas, generando el menor impacto posible sobre el medio ambiente y con el fin de contribuir al desarrollo sostenible, en conformidad con el modelo de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad (RSE y SOS).

### 3. ALCANCE

Aplica para todas las actividades y servicios que realiza SERVI ESPECIALES dentro y fuera de sus instalaciones, incluyendo las tareas realizadas por nuestros colaboradores en las empresas cliente y sedes administrativas a nivel nacional.

### 4. GENERALIDADES

#### 4.1 RESPONSABILIDADES PARA LA EJECUCIÓN DEL PMA:

El PMA se ha elaborado a manera de norma de manejo ambiental y las actividades como referente de los programas de Gestión Ambiental, para lo cual es necesario establecer las siguientes responsabilidades:

- Las normas de manejo ambiental serán de obligatorio cumplimiento por parte del personal de SERVI ESPECIALES, en planta a nivel nacional y en clientes. Esto estará bajo supervisión por parte del personal de gestión ambiental designado para tal fin.
- La empresa cliente es responsable de todas las contravenciones o acciones que originen daño o deterioro ambiental, daños a terceros y/o la violación de las disposiciones legales ambientales vigentes en el país, por parte del personal que le labore.
- Los costos de las acciones correctivas por daños ambientales atribuibles al cliente, las multas impuestas o la reparación de daños causados a terceros estarán a cargo de la empresa cliente, quien deberá tomar las acciones pertinentes para remedarlas, según sea el caso, en el menor tiempo posible.
- La supervisión por parte del personal designado por SERVI ESPECIALES definirá las zonas de riesgo ambiental para las diferentes actividades que realizan los trabajadores, verificará la implementación del Plan de Contingencia y supervisará los simulacros de entrenamiento para el control de derrames o situaciones de posible riesgo cuando aplique.

### 5. REQUISITOS LEGALES

Las normas y decretos en los cuales SERVI ESPECIALES, se ha basado para diseñar y desarrollar este plan de manejo y protección al medio ambiente son los siguientes:

- Política integrada.
- Decretos y normas legales vigentes (Matriz de requisitos legales y de otra índole- Software DARUMA). Además de todos los compromisos establecidos contractualmente con las empresas clientes.
- Resoluciones, decretos o leyes que apliquen de acuerdo al impacto y a la zona o localización del cliente, para esto se tendrá en cuenta la autoridad regional ambiental (Matriz de requisitos legales y de otra índole- Software DARUMA).

### 6. RESPONSABLES

Cargo/Proceso responsable	Responsabilidad
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental.</li> </ul>

Gerente de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañar en el logro del mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.</li> </ul>
Coordinador Nal. Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar y ejecutar las actividades de Gestión Ambiental a nivel Nacional.</li> <li>• Verificar el cumplimiento las actividades de Gestión Ambiental a nivel nacional.</li> <li>• Realizar seguimiento y consolidar los indicadores de Gestión Ambiental a nivel Nacional, así como promover la mejora continua.</li> </ul>
Director Nal SGI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y apoyo al Sistema de Gestión Ambiental.</li> </ul>
Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir el desarrollo de las actividades establecidas dentro del cronograma anual, así mismo apoyar la gestión ambiental y participar activamente en los programas y campañas que se tienen establecidos en la organización.</li> </ul>
Empresa cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar el cumplimiento de las actividades programadas en los cronogramas anuales.</li> </ul>

## 7. OBJETIVOS Y METAS

Los objetivos y metas con los cuales SERVIESPECIALES S.A.S. evalúa la eficiencia y eficacia del Plan de Manejo Ambiental se encuentran en los Programas de Gestión Ambiental GAMSE-FOR-007 y GAMSE-FOR-008.

## 8. GESTIÓN AMBIENTAL

### 8.1 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Durante el desarrollo de las actividades de tipo administrativo, se generan vertimientos de aguas residuales domésticas provenientes de la descarga de sanitarios y el lavado de utensilios de cocina en la cafetería y de utensilios de aseo; residuos sólidos orgánicos producto de los alimentos consumidos; y residuos sólidos aprovechables, como: papel para documentos, remisiones y papelería en general, cartón y plásticos, vidrio y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos RAEES generados por el uso y el mantenimiento interno de los equipos de oficina. Adicionalmente, se consume energía eléctrica para operar luminarias, equipos de computo, entre otros, y se generan residuos de luminarias (bombillos y tubos fluorescentes). (Anexo 1 y 2)

También se generan indirectamente emisiones atmosféricas de fuentes móviles (carros, motos, sistemas de transporte masivo) utilizadas por el personal para el desplazamiento a los lugares de trabajo. Es de resaltar que la empresa cuenta con una Política de Trabajo Híbrido para el personal de planta en sedes administrativas a nivel nacional y por ello, los desplazamientos hacia las oficinas así como el personal trabajando en ellas es menor (GTHSE-POL-004).

### 8.2 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EMPRESAS CLIENTES POR NUESTROS COLABORADORES EN SERVICIO

Las diferentes actividades desarrolladas en las empresas clientes, dependen de las labores específicas a realizar; por tal razón el tipo de corriente residual y su clasificación puede variar de un cliente a otro (Anexo 3).

Sin embargo, y de manera general se presentan a continuación, las principales corrientes residuales:

- Vertimientos de aguas residuales resultantes de la descarga de los baños donde opera nuestro personal, y sus actividades laborales como limpieza y desinfección de los mismos, descancado y recolección de residuos sólidos y peligrosos en todas las áreas del cliente.
- Residuos sólidos orgánicos producto de los alimentos consumidos en los horarios establecidos por el cliente donde nuestros colaboradores en servicio hacen uso de la cafetería.
- Residuos sólidos de tipo aprovechable: papelería en general, cartón, vidrio, madera, metales y plásticos generados en las instalaciones del cliente.
- Residuos no aprovechables: residuos de barrido, servilletas usadas, papeles, cartones y plásticos contaminados con alimentos, residuos sanitarios, entre otros.
- RAEES, luminarias, pilas, entre otros generados en las áreas de la empresa cliente, que son almacenados y manejados en conformidad a las políticas e instrucción del cliente.
- Consumos de energía para el uso de la maquinaria en el desarrollo de las actividades de aseo y desinfección, cafetería y/o mantenimiento, según aplique.

En el desarrollo de las diferentes actividades propias de la empresa cliente, pueden determinarse otras corrientes residuales con sus respectivas clasificaciones las cuales son evidenciadas en la MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS, VALORACIÓN DE IMPACTOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES.

### 8.3 ACTIVIDADES DEL PMA: ISO 14001

PHVA	QUÉ	QUIÉN	CUANDO	CÓMO
PLANEAR	1. Identificar aspectos e impactos ambientales para las actividades desarrolladas en las áreas administrativas y empresa cliente.	Coordinador Nacional GAM.	Al ingreso de un nuevo cliente, y anualmente para áreas administrativas.	El proceso para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales de las diferentes actividades o servicios desarrollados por la organización se encuentra en el documento <b>Instructivo para la identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales GAMSE-INS-001</b> , el cual describe los parámetros de evaluación, rangos de medición y criterios a tener en cuenta para su identificación y evaluación.  El manejo de los aspectos e impactos ambientales para sedes administrativas y los diferentes Clientes se tienen registrados de acuerdo a las actividades realizadas en el cliente en la <b>Matriz de identificación de aspectos ambientales significativos, valoración de impactos y determinación de controles GAMSE-MAT-001</b> .
	2. Realizar identificación de requisitos legales u otros requisitos aplicables a la organización.	Coordinador Nacional GAM.	Mensualmente. Semestralmente.	Páginas Web o a través del acompañamiento y asesoría del Proceso Jurídico.
	3. Planear los objetivos, metas y programas del sistema de gestión.	Alta dirección, Coordinador Nacional GAM, Representante SGI y Director Nacional SGI.	Según modificación de la política de gestión integral.	Estableciendo los compromisos con el sistema de gestión ambiental en la política de gestión integral.
HACER	4. Apoyo: recursos: Asignar los recursos.	Alta Dirección	Anualmente, Permanente	La alta Dirección aprueba el presupuesto para el sistema de gestión ambiental.
	5. Competencia y toma de conciencia: entrenamiento y capacitación a todo el personal de planta y colaboradores en servicio.	Coordinador Nacional GAM.	Cada vez que ingresen a la organización.	Programando los temas en el entrenamiento a dictarle al personal de planta y en clientes a nivel nacional, preparando el folleto, evaluación y presentación de acuerdo a la instrucción de GTH.

			Mensualmente	El Coordinador Nacional GAM desarrollará un plan de capacitación al personal de planta y colaboradores en servicio, con el objetivo de explicar la identificación de aspectos e impactos ambientales según la norma NTC ISO 14001:2015 y temas que se requieran para el cliente, basado en la identificación de aspectos e impactos ambientales.
			Durante el mes de diciembre	Plan Anual de Capacitación para sedes administrativas a nivel nacional y clientes, teniendo en cuenta los aspectos, impactos, objetivos, metas, requisitos legales ambientales identificados.
<b>HACER</b>	6. Comunicar los Aspectos e impactos Ambientales.	Coordinador Nacional GAM.	Según cronograma de Capacitación para Planta y Clientes.	Divulgando por medio de capacitaciones, correos, carteleras en planta a nivel Nacional y en clientes.
	7. Controlar la información documentada del sistema de gestión ambiental.	Director Nacional SGI.	Permanentemente	Cada vez que se cree o genere un nuevo documento.
	8. Control Operacional: Desarrollar actividades enfocadas a controlar/mitigar los impactos ambientales significativos.	Todo el personal de planta y en cliente de acuerdo a sus instalaciones.	Todos los días durante la ejecución de las actividades laborales.  Según programación.	Manejar adecuadamente los residuos sólidos: Conforme lo establece PGIRS RESPAL GAMSE GUI 001 para la identificación manejo y disposición final de los residuos generados en la organización y según lo tenga contemplado la empresa cliente.  Capacitación y toma conciencia ambiental.
	9. Identificar sustancias químicas.	Coordinador Nacional GAM. Coordinador Nacional Compras.  Coordinador Nacional SST.	Cada vez que se genere una compra de sustancia.	Bajo indicaciones de la Hoja de seguridad del producto para el proceso de etiquetado, rotulado y almacenamiento previo.



<p><b>HACER</b></p>	<p>10. Realización y aplicación del plan de emergencias mediante la ejecución de simulacros por emergencias ambientales.</p>	<p>Coordinador Nacional GAM. Coordinador Nacional SST Todo el personal</p>	<p>Según las fechas establecidas en el cronograma.</p>	<p>Considerando que una situación de emergencia ambiental necesita de un manejo especial debido a que se sale de la normalidad de sus procesos. La organización ha diseñado un procedimiento, que tiene en cuenta a todo el recurso humano con el ánimo de prevenir y proteger al colaborador en casos de desastres o amenazas colectivas y/o daños al medio ambiente, los cuales derivan en impactos ambientales.</p> <p>Por tal razón se tiene el documento <b>Plan de Emergencias</b>, en el cual se dicta la metodología y directrices de <b>SERVIESPECIALES S.A.S.</b>, para afrontar una emergencia en el área administrativa y que es custodiado por el proceso SST.</p>
	<p>11. Elaborar auto reportes de condiciones anormales de trabajo a los que se encuentra expuesta la población trabajadora relacionados con factores de seguridad y ambiente. (Tarjetas PARE).</p>	<p>Todo el personal</p>	<p>Cuando se detecten condiciones anormales que puedan estarse presentando en los lugares de trabajo.</p>	<p>Se tiene diseñado el formato <b>AUTOREPORTE DE CONDICIONES ANORMALES DE TRABAJO DENOMINADO TARJETA PARE</b>, el cual es diligenciado por los trabajadores cada vez que detecten una condición anormal en SST Y GAM.</p>
	<p>12. Prevenir la contaminación generada en las actividades desarrolladas Planta e instalaciones de nuestros clientes a nivel nacional.</p>	<p>Coordinador Nacional GAM</p>	<p>Según cronograma de actividades para planta y cliente y en Inspección GAM.</p>	<p>Identificando los posibles puntos de contaminación mediante una visita programada para sedes de planta a nivel nacional y en cada cliente, que permite identificar y generar controles para reducir minimizar o compensar la contaminación generada en los procesos desarrollados.</p>

	13. Desarrollar las actividades contenidas en el Plan de Manejo Ambiental para las áreas de trabajo.	Coordinador Nacional GAM.	Durante el mes de diciembre.	Estableciendo en el Plan Anual de Capacitación las fechas y responsables para cada actividad, teniendo en cuenta los aspectos e impactos generados en el desarrollo de las actividades.
	14. Evaluar el cumplimiento legal	Coordinador Nacional GAM. Proceso Jurídico.	Según ciclo de auditoria.  Semestral.	Mediante las auditorías internas y externas donde se verifica el cumplimiento ambiental a nivel administrativo y operativo.  Reunión con el Proceso Jurídico para realizar la inclusión de nuevos requisitos legales o adaptaciones de los mismos en Planta y Clientes.
VERIFICAR	15. No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.	Coordinador Nacional GAM.	Durante el desarrollo de las actividades programadas	Diligenciando en Módulo Planes de Acción en el Software DARUMA.
	16. Realizar control de la Información documentada.	Coordinador Nacional GAM. Director SGI	Permanentemente	Según lo establecido en el documento SGISE-PRO-001 Gestión de la Información Documentada.
	17. Ejecutar auditorías internas y externas al Plan de Manejo Ambiental.	Auditor integral SGI. Equipo auditor y ente certificador.	Según las fechas establecidas para la realización de auditorías.  Anualmente.	SERVIESPECIALES, realiza Auditorías internas y externas a su Sistema de Gestión Ambiental, apoyándose en los siguientes documentos: Procedimiento para auditorías internas del sistema gestión integral SGISE-PRO-003  Planes de Acción consignados en Módulo Planes de Acción del Software DARUMA.

#### 9. POLITICA DE COMPRAS SOSTENIBLES - BENEFICIOS DE ORDEN AMBIENTAL PARA LA ORGANIZACIÓN EN LA COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS

Como se refiere en la Política del Sistema de Gestión Integrado, "SERVIESPECIALES adopta la política de compras sostenibles con el objetivo de adquirir productos y servicios con criterios de sostenibilidad ambiental. De esta manera, se busca fortalecer y promover acuerdos para la realización de compras sostenibles que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y otras partes interesadas, contribuir a la protección del ambiente, la reducción de la contaminación y la optimización de los recursos".

De manera general algunas ventajas que tiene incluir criterios de sostenibilidad ambiental en la compra de bienes y servicios son las siguientes:

- Posible reducción de costos. Las compras de bienes y servicios ecológicos pueden ayudar a reducir los costos generales a corto, mediano y largo plazo, gracias a la introducción de una perspectiva de "ciclo de vida" con menores impactos ambientales generados.
- Cumplimiento de normas legales. La compra de bienes y servicios con características ecológicas por parte de SERVIESPECIALES contribuye a dar cumplimiento a las normas legales establecidas.
- Satisfacción del consumidor. Las compras de bienes y servicios ecológicos permite dar respuesta a las preferencias del consumidor, así como a las exigencias del medio. La demanda de productos compatibles con el medio ambiente comienza a imponerse también en los países en desarrollo y en transición.
- Mejora la competitividad. Las compras de bienes y servicios ecológicos elevan la competitividad general de la empresa. La aplicación de criterios de sostenibilidad ambiental puede ayudar a mejorar las posiciones estratégicas en los mercados, nacional e internacional y en el caso de las entidades públicas del país, se alinea a la Política Nacional de Compras Sostenibles.

## **10. BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES**

De acuerdo con el procedimiento GAMSE-PRO-001, SERVIESPECIALES cuenta con cuatro programas de gestión ambiental (USO SOSTENIBLE DE AGUA, USO SOSTENIBLE DE LA ENERGÍA, GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS Y SIEMBRA DE ARBOLES) cuyo objetivo es describir las actividades a desarrollar para realizar un adecuado manejo de los recursos fomentando buenas prácticas enfocadas a generar una cultura del ahorro y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y el logro de los objetivos ambientales de la organización, así como la contribución a los objetivos en materia ambiental de los diferentes clientes, específicamente a través de las sensibilizaciones a nuestros colaboradores para la toma de conciencia en el manejo adecuado de los recursos y conforme al modelo de RSE Y SOS.

### **10.1 USO SOSTENIBLE DEL AGUA**

Para que nuestros colaboradores realicen el uso eficiente del recurso agua en las instalaciones del cliente y en planta se realizan sensibilizaciones y capacitaciones de manera mensual tanto presenciales como de manera virtual a través de correo electrónico en lo que SERVIESPECIALES ha denominado Ventanillas Ambientales. Además, se cuenta con la Inspección GAMSE-FOR-002 y GAMSE-FOR-003, en la que se consigna las novedades en el manejo del agua y que se realiza de manera anual haciendo recorrido por las instalaciones de la empresa cliente y planta. En lo posible y si la empresa cliente lo permite se debe dejar evidencia mediante registro fotográfico con las novedades que se encuentren.

Hay que anotar que todo el personal en servicio tiene la responsabilidad de reportar a los supervisores y/o interventores cualquier novedad que se presente con las instalaciones hidrosanitarias para su conocimiento y gestión de la novedad. En planta, estas novedades deben ser reportadas al proceso Gestión Ambiental y/o Compras para su gestión.

Entre las recomendaciones dadas a los colaboradores en servicio y de planta para el ahorro y uso eficiente del agua se encuentran la identificación y reporte de fugas de agua, no dejar las llaves abiertas mientras se lava manos, cepillan los dientes, se lava loza o se lavan los implementos de aseo. Y no usar agua en exceso para la limpieza de las áreas.

### **10.2 USO SOSTENIBLE DE LA ENERGÍA**

Para que nuestros colaboradores realicen el uso eficiente del recurso energía en las instalaciones del cliente y en planta se realizan sensibilizaciones y capacitaciones de manera mensual tanto presenciales como de manera virtual a través de correo electrónico en lo que SERVIESPECIALES ha denominado Ventanillas Ambientales. Además, se cuenta con la Inspección GAMSE-FOR-002 y GAMSE-FOR-003, en la que se consigna las novedades en el manejo de la energía y que se realiza de manera anual haciendo recorrido por las instalaciones de la empresa cliente y planta. En lo posible y si la empresa cliente lo permite se debe dejar evidencia mediante registro fotográfico con las novedades que se encuentren.

Hay que anotar que todo el personal en servicio tiene la responsabilidad de reportar a los supervisores y/o interventores cualquier novedad que se presente con las instalaciones eléctricas para su conocimiento y gestión de la novedad. En planta, estas novedades deben ser reportadas al proceso Gestión Ambiental y/o Compras para su gestión.

Entre las recomendaciones dadas a los colaboradores en servicio y de planta para el ahorro y uso eficiente de la energía se encuentran el apagado de las luces durante el día en los espacios que no se estén usando, así como al terminar la jornada laboral, desconectar cargadores de celulares y portátiles, apagar los equipos electrónicos (impresoras, computadores, etc) al finalizar la jornada, apagado y desconexión de la maquinaria usada para realizar labores de aseo, entre otras.

#### **10.2.1 USO EFICIENTE DEL GAS**

Dentro del Programa de Uso Eficiente de la Energía, se encuentra el subprograma para el uso eficiente del gas. Entre las recomendaciones dadas a nuestros colaboradores se encuentran, la revisión periódica de los quemadores de gas para eliminar obstrucciones, el uso de ollas o recipientes de tamaño superior al de los quemadores, el apagado de los pilotos de los equipos de gas y cerrar las válvulas de gas, Verificar constantemente el color de la llama, si esta es de color azul significa que el gas combustiona correctamente, de lo contrario no y es necesario revisar la instalación y limpiar los quemadores. Por último, se recomienda mantener las puertas de hornos cerrados.

### **10.3 GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS**

De acuerdo con los documentos GAMSE-PRO-002 y GAMSE-GUI-002 se describen de manera general las actividades a desarrollar para realizar una adecuada gestión de los residuos sólidos y peligrosos en la empresa cliente y planta con el fin de mejorar el desempeño ambiental y dar cumplimiento a los requisitos legales, así como el logro de los objetivos ambientales.

Dentro de las actividades que se SERVIESPECIALES desarrolla se encuentra la de realizar sensibilizaciones y capacitaciones de manera

mensual tanto presenciales como de manera virtual a través de correo electrónico y cuenta con la Inspección GAMSE-FOR-002 y GAMSE-FOR-003, documento en el que se registra la información sobre el manejo de residuos sólidos que tienen la empresa cliente y planta y que se realiza a través de un recorrido por las instalaciones. La frecuencia es anual al igual que la de los demás programas. Todas las inspecciones deben realizarse y dejar como evidencia registro fotográfico con las novedades que se encuentren si la empresa cliente lo permite.

#### 10.4 SIEMBRA DE ARBOLES

El programa se crea respondiendo a los requisitos de la Ley 2173 de 2021, "por medio de la cual se promueve la restauración ecológica a través de la siembra de árboles y creación de bosques en el territorio nacional, estimulando conciencia ambiental al ciudadano, responsabilidad civil ambiental a las empresas y compromiso ambiental a los entes territoriales; y se crean las áreas de vida". De acuerdo con la Ley, las empresas grandes y medianas deben plantar dos árboles por cada colaborador como parte del presente programa. El alcance del mismo está dado por la cantidad de colaboradores de planta a nivel nacional y será de obligatorio cumplimiento también para la empresa cliente según aplique.

SERVIESPECIALES se acoge a la Ley y su cumplimiento. Sin embargo, la Ley no ha sido reglamentada por lo que la información es insuficiente para ejecutar la misma. Cuales son las áreas, donde realizar la siembra, las especies a plantar, entre otras, son algunas de las inquietudes que se tienen para poder dar cumplimiento al programa.

La gestión relacionada con esta Ley queda disponible para su consulta en el módulo de oportunidades del Software Daruma (ID 74) así como el cronograma con la trazabilidad de las actividades hasta ahora adelantadas en el tema.

#### 11. CAMPAÑAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

**11.1 RECICLAJE Y DONACIÓN DE TAPAS PLÁSTICAS:** Se promueve el reciclaje de tapas plásticas de todo tipo (de bebidas, de productos de aseo personal, de productos de aseo del hogar, etc) al tiempo que las tapas que son acopiadas en las sedes administrativas a nivel nacional, son donadas a diferentes fundaciones de ayuda animal o fundaciones de ayuda a niños con cáncer. De ésta manera, se logra impactar positivamente el ambiente al tiempo que se realiza socialmente. De anotar, que no todos estos residuos son generados en las sedes administrativas por lo que la campaña se extiende a la generación en los hogares de los colaboradores, así como se comunicae invita a los colaboradores en servicio para que se unan a ella.

**11.2 RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL DE PILAS:** Se promueve la recolección y adecuada disposición de pilas alcalinas (Tipo: AA, AAA, C, Cuadrada de 9V, D), Zinc - Carbón (Tipo: AA, AAA, C, Cuadrada de 6V y 9V, D), Botón o Litio (Botón), Baterías de Niquel - Metalhidruro (Tipo: AA, AAA, C, D), Baterías de Ion de Litio (las de computadores portátiles, celulares y tablets), y Baterías de Ion Litio Polimero (las de computadores portátiles, celulares y tablets). El acopio de estos residuos se realiza en las sedes administrativas a nivel nacional y en las canecas designadas para tal fin ubicadas en la recepción de cada una de ellas. Para la recolección, transporte y aprovechamiento de las pilas y acumuladores usados, trabajamos en alianza con la Corporación Pilas con el Ambiente, programa de la ANDI que busca cerrar el ciclo de vida del producto en beneficio del ambiente. De anotar, que no todos estos residuos son generados en las sedes administrativas por lo que la campaña se extiende a la generación en los hogares de los colaboradores, así como se comunicae invita a los colaboradores en servicio para que se unan a ella.

**11.3 4 R's: RECHAZAR, REDUCIR, REUTILIZAR Y RECICLAR:** Promueve el adecuado manejo de los residuos generados en la organización pero también en las vidas en general de los colaboradores, donde se busca cambiar patrones de consumo y hábitos de vida que impactan el ambiente negativamente.

Rechazar: Decirle NO a los productos que no sean amigables con el ambiente (Ej: plásticos de un solo uso, icopor).

Reducir: Consumir lo que realmente se necesita.

Reutilizar: Prolongar al máximo la vida útil de los productos antes de disponerlos.

Reciclar: Clasificar correctamente los residuos para transformar estos materiales en nuevos productos y con ello evitar la extracción de nueva materia prima.

**11.4 HUELLA DE CARBONO:** Promueve en los colaboradores la reducción y optimización del consumo de energía y el cambio de hábitos de consumo para minimizar el impacto en el planeta. Para ello, SERVIESPECIALES hace anualmente la medición de la Huella de Carbono Corporativa a través del aliado Fenalco Solidario. Se comunican los resultados y se plantean acciones de mitigación y/o reducción de las emisiones.

#### 12. MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS Y/O PELIGROSAS

A continuación se establecen las consideraciones a seguir para identificar, clasificar y rotular las sustancias químicas y/o peligrosas que se manejan en planta a nivel nacional y en los clientes, por tal razón se identifican y clasifican las sustancias que maneja SERVIESPECIALES en el proceso de limpieza y desinfección.

##### 12.1 METODOLOGÍA

Se consideraron, todas las actividades laborales propias que se desarrollan en nuestras sedes y en los clientes a nivel nacional, involucrando los responsables referentes a cada actividad, teniendo en cuenta los productos químicos y/o peligrosos que se manejan en la empresa y que en este caso, el proceso de Compras cuenta con los listados de cada uno de las sustancias químicas usadas en cliente y planta a nivel Nacional.

La identificación de sustancias químicas o peligrosas, se realiza con el fin de evitar un factor desencadenante que puedan causar algún impacto o perjuicio a la salud de los empleados u otros trabajadores, visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo y que de igual manera puede afectar al medio ambiente. La identificación de las sustancias químicas o peligrosas también nos permite la rotulación de los envases, que se basa en la hoja de seguridad de cada producto o sustancia. Las sustancias químicas empleadas en las labores de servicios generales tanto en planta a nivel nacional como en clientes, están implícitas en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Listado de sustancias químicas**

PRODUCTO	DESCRIPCION
Ambientador	Ambientador Liquido
Hipoclorito de sodio 5.0%	Blanqueador
Cera	Cera Auto brillante
Cera	Cera emulsionada
Cera	Cera Polimérica
Desengrasante	Desengrasante Industrial
Desengrasante	Desengrasante Multiusos
Jabón	Jabón Líquido Antibacterial
Jabón	Jabón Líquido Multiusos
Jabón	Jabón Liquido
Limpiador Amoniacal	Limpiador Amoniacal
Limpiador Desinfectante	Limpiador Desinfectante
Limpia Vidrios	Limpia Vidrios
Lustra muebles	Lustra muebles
Removedor	Removedor de Cera
Sellador	Sellador
Shampoo	Shampoo para Alfombras

En la actualidad existen varios métodos o sistemas de clasificación para identificar los riesgos generados por las sustancias químicas, el empleado por nuestra organización tanto en planta a nivel nacional, como en los clientes, es el siguiente:

- Rotulación del envase que contiene el producto químico.
- Descripción de los riesgos del producto químico mediante Sistema Globalmente Armonizado.

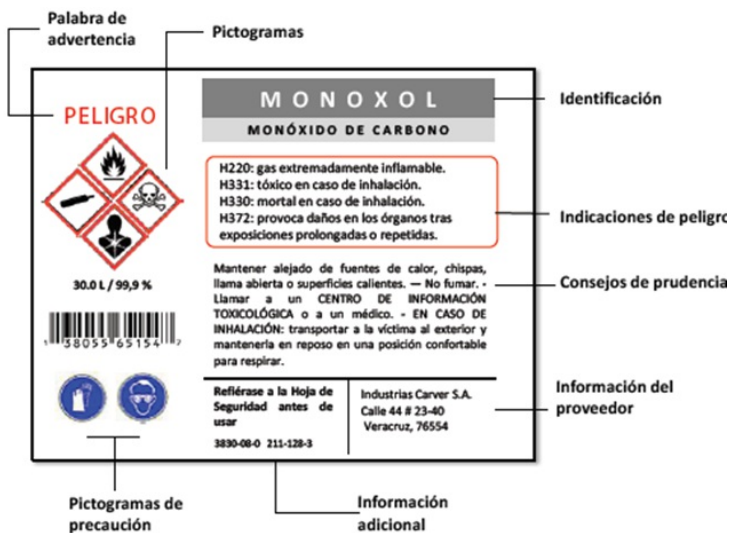


Fig. Comunicación de peligros asociados a la sustancia.

Se recomienda leer las hojas de seguridad del producto químico, antes de ser empleados en cualquier labor, si no se tiene con claridad cuáles son los riesgos, precauciones, tipo de EPP a emplear y demás generalidades del químico, a los que el colaborador está expuesto al manejar este tipo de productos.

### 12.2 ETIQUETA DE TRASVASE DE PRODUCTOS QUIMICOS

SERVI ESPECIALES		ETIQUETA DE IDENTIFICACIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS Y PELIGROSAS			
SUSTANCIA:					
PICTOGRAMA DE PELIGRO ASOCIADO A LA SUSTANCIA QUÍMICA				MEDIDAS ADICIONALES	
Explosivo	Inflamable	Oxidante	Corrosivo		
				ELEMENTOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL	
Tóxico	Irritante	Peligro para la salud	Peligro ambiental	Gafas	Ropa protectora
				Máscara filtro	Otro
				Guantes	Tapabocas polvo
				Botas	
Para información adicional, y actuación en caso de emergencia remitase a la hoja de datos de seguridad en su área.					

Modificación: 06 / Marzo / 2019

### 13. SUSTANCIAS QUÍMICAS INCOMPATIBLES

Muchos químicos peligrosos pueden causar reacciones violentas al mezclarse con agua, el aire, otros químicos, o materiales como madera y papel.

Las sustancias químicas que al mezclarse pueden causar una reacción violenta se llaman sustancias químicas incompatibles. El término incompatible describe reacciones que no se desean y que no se planifican entre dos o más sustancias químicas o materiales.





Las reacciones violentas de las sustancias químicas incompatibles pueden resultar en un incendio o en una explosión. También pueden resultar en la:

- Formación de gases y vapores tóxicos peligrosos
- La formación de gases inflamables
- La producción de calor o presión ambiental.

Es muy importante saber cuáles químicos son incompatibles. Esto nos prepara a cómo almacenarlos, sin que estallen o se incendien.

Hay que tener presente que, en caso de fuga o incendio, los embalajes pueden resultar dañados y, en consecuencia, los productos incompatibles pueden entrar en contacto dando lugar a reacciones peligrosas.

Tabla 2. Sustancias No Compatibles

GUARDE ESTOS	LEJOS DE ESTOS	¡O TENDRÁ ESTO!
Ácidos	Alcalinos	FUEGO
Ácidos o alcalinos	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Metales reactivos (aluminio, berilio, calcio, litio, potasio, magnesio, sodio, polvo de zinc)</li> <li>■ Metales hidricos</li> </ul>	FUEGO
Agua o alcoholes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ácidos o alcalinos concentrados</li> <li>■ Calcio, litio, potasio</li> <li>■ Metales hidricos</li> <li>■ Otros desperdicios reactivos</li> <li>■ con agua</li> </ul>	VAPORES TÓXICOS 
Solventes o materiales orgánicos reactivos (alcoholes, aldehidos hidrocarburos nitrados)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ácidos o alcalinos concentrados</li> <li>■ Metales reactivos</li> <li>■ Metales hidricos</li> </ul>	 <b>EXPLOSIVO</b>
Mezclas de cianuro y sulfuro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ácidos</li> </ul>	VAPORES TÓXICOS 
Oxidantes fuertes (cloratos, cloro, cloritos, ácido crómico, hipocloritos, nitratos, percloratos, permanganatos, peróxidos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ácidos orgánicos</li> <li>■ Ácidos minerales concentrados</li> <li>■ Metales reactivos</li> <li>■ Metales hidricos</li> <li>■ Solventes orgánicos reactivos</li> <li>■ Materiales orgánicos reactivos</li> <li>■ Desperdicios inflamables o combustibles</li> </ul>	FUEGO  <b>EXPLOSIVO</b>

#### 14. ESTRATEGIAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES DE CONCIENCIACIÓN

Las actividades de concienciación involucran fases de sensibilización, educación y capacitación; éstas se llevan a cabo con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en cada uno de los programas de gestión ambiental, lo cual implica la realización de campañas y acciones de difusión teniendo en cuenta que la aplicación debe orientarse de acuerdo al grupo objeto de trabajo.

Las ventajas de implementar campañas de sensibilización y educación son las siguientes:

- La concienciación del personal de planta y colaboradores en servicio de SERVIESPECIALES aumenta, cuando se obtienen resultados positivos en la implementación de acciones concretas como la instalación de aparatos ahorradores de agua, en el reusó del papel por ambas caras, en el aprovechamiento de la luz natural, y en la adecuada utilización de los elementos eléctricos.
- Las actividades de difusión, información y capacitación, así como cualquier actividad de formación impactan en la generación de una cultura ambiental, cambios de actitud y comportamiento.
- El uso de medios existentes en la empresa como el intranet, correo electrónico y publicación de ventanillas ambientales, genera una disminución en el papel, en su costo y en el impacto al medio ambiente.

#### 15. CAMPAÑAS Y ESTRATEGIAS DE VINCULACIÓN AL PERSONAL: PLANTA Y COLABORADOR EN SERVICIO

1. Para la implementación del presente Plan se inicia con sensibilizaciones dirigidas a los colaboradores en planta y colaboradores en servicio

en las empresas clientes. Entre los temas se encuentran: Gestión integral de residuos sólidos y peligrosos, Ahorro y Uso Eficiente de agua, energía y del Papel aplicado tanto en sedes administrativas como en las zonas comunes de la empresa cliente.

2. Se publica información ambiental en carteleras de Planta y en Empresas Clientes, y se comparten por correo electrónico a todo el personal a nivel nacional.

3. Se cuenta con recipientes para la correcta clasificación y disposición de los residuos, dirigidos tanto a los colaboradores como a los visitantes en nuestras sedes administrativas a nivel nacional. Los colores para la adecuada segregación de los residuos de acuerdo a la resolución 2184, son: Negro (No aprovechables), Blanco (Aprovechables) y Verde (Aprovechables Orgánicos) (Anexo 2).

4. En sedes administrativas, se ubican recipientes para el manejo del papel reutilizable y reciclable en los puntos de impresión y fotocopiado.

5. En las sedes administrativas a nivel nacional se cuenta con avisos alusivos al ahorro de agua, energía y papel en puntos estratégicos.

Efectuada la sensibilización, se realiza un seguimiento para verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para el aprovechamiento de los residuos sólidos generados por la empresa, así como el ahorro y uso eficiente de los recursos.

#### ANEXO 1.

**TABLA 1. IDENTIFICACIÓN DE RESIDUOS EN SEDES ADMINISTRATIVAS**

ACTIVIDAD	CLASE DE RESIDUO
<b>ALIMENTACIÓN</b>	Restos de comida antes y después de la preparación, vidrios, plásticos (tales como: botellas, garrafas, bolsas, vasos desechables entre otros), residuos ordinarios no aprovechables (icopor, servilletas manchadas con comida, entre otros).
<b>USO DE BOTIQUINES</b>	Residuos que impliquen riesgo biológico (tales como: gasas de curaciones, guantes, Isodine, curas, vendas) y elementos vencidos.
<b>USO DE BAÑOS E HIGIENE PERSONAL</b>	Toallas higiénicas, protectores, tampones, toallas de papel y papel higiénico.
<b>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OFICINA)</b>	Cartón, papel, periódico o similares, lapiceros, Cds, Cartuchos de impresoras, Toners de fotocopiadora e impresora láser, partes de computador y otras de equipos electrónicos.
<b>MANTENIMIENTO DE EQUIPOS</b>	Cables y terminales, pinturas, RAEES. Residuos peligrosos.
<b>OTROS</b>	Tubos fluorescentes, bombillas ahorradoras, tarros de insumos químicos, escombros, residuos vegetales y de barrido.

#### ANEXO 2.

**TABLA 2. CLASIFICACIÓN Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS**

ACTIVIDAD	CLASE DE RESIDUO	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE DE DISPOSICIÓN FINAL Y/O RECICLAJE
<b>ALIMENTACIÓN</b>	Residuos orgánicos: Restos de comida antes y después de la preparación. (residuos biodegradables)	Bolsa/Caneca Verde	Empresa de Aseo
	Residuos ordinarios no aprovechables (tales como: icopor, papel aluminio, servilletas usadas, desechables, pitillos, mezcladores entre otros).	Bolsa/Caneca Negra	Empresa de Aseo



ACTIVIDAD	CLASE DE RESIDUO	ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE DE DISPOSICIÓN FINAL Y/O RECICLAJE
	Vidrio, plástico y latas de aluminio, limpio y seco.	Bolsa/Caneca Blanca	Empresa de Reciclaje
<b>USO DE BOTIQUINES</b>	Residuos que impliquen riesgo biológico (tales como: gasas de curaciones, guantes de cirugía, Isodine, curas, vendas). (En pequeñas cantidades y vencidos).	Bolsa/Caneca Negra Separados y entregados por SST a GAM para disponer en puntos posconsumo (elementos vencidos del botiquín).	Empresa de Aseo Puntos Posconsumo Autorizados. (Droguerías)
<b>USO DE BAÑOS E HIGIENE PERSONAL</b>	Residuos ordinarios no aprovechables: Toallas higiénicas, protectores, tampones, toallas de papel y papel higiénico.	Bolsa/Caneca Negra	Empresa de Aseo
<b>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OFICINA)</b>	Cartón, papel, periódico o similares	Bolsa/Caneca Blanca	Empresa de Reciclaje
	Residuos ordinarios no aprovechables: Lapiceros, marcadores, CDS y otros.	Bolsa/Caneca Negra	Empresa de Aseo
	RAEES, tonners, cartuchos.	Contenedor y o cuarto señalizado y en centro de acopio.	Empresa de manejo residuos especiales y/o peligrosos
<b>MANTENIMIENTO DE EQUIPOS</b>	Cables y Terminales, RAEES.	Contenedor y o cuarto señalizado y en centro de acopio.	Empresa de manejo residuos especiales y/o peligrosos
<b>OTROS</b>	Tubos fluorescentes, tarros de pintura.	Contenedor y o cuarto señalizado y en centro de acopio.	Empresa de manejo residuos especiales y/o peligrosos
	Residuos de barrido.	Bolsa/Caneca Negra	Empresa de Aseo
	Residuos vegetales.	Bolsa/Caneca Verde	Empresa de Aseo
	Residuos de actividades de construcción o demolición (RCD) - Escombros.	Acopio temporal y demarcado inferior de 24 horas en espacio público.	Empresa de recolección de RCD

**Nota:** Si durante el desarrollo de las actividades administrativas se generan otros residuos diferentes a los identificados en la Tabla 2, estos se clasificarán, almacenarán y dispondrán adecuadamente según sus características.

### ANEXO 3.

**TABLA 3. IDENTIFICACIÓN Y MANEJO DE LOS RESIDUOS EN EMPRESAS CLIENTE Y OTRAS.**

ACTIVIDAD	CLASE DE RESIDUOS	DISPOSICIÓN FINAL
-----------	-------------------	-------------------

<p><b>SERVICIO DE ASEO LIMPIEZA Y CAFETERÍA</b></p>	<p>Residuos Comunes: Orgánicos, reciclables, y no reciclables.</p> <p>Residuos Peligrosos: Riesgo biológico, Químicos y Radioactivos. (Luminarias, pilas, RAEES)</p>	<p>Según directrices en manejo, clasificación y disposición final de residuos sólidos y peligrosos, establecidas en los programas de gestión ambiental con los cuales cuenta el cliente y en concordancia con la legislación ambiental.</p>
<p><b>LABORES ADMINISTRATIVAS</b></p>	<p>Residuos Comunes: Orgánicos, reciclables, y no reciclables.</p> <p>Residuos Peligrosos (Luminarias, pilas, RAEES)</p>	
<p><b>MANTENIMIENTO</b></p>	<p>Residuos Comunes: Orgánicos, reciclables, y no reciclables.</p> <p>Residuos Peligrosos: (Luminarias, pilas, RAEES)</p>	
<p><b>ACTIVIDADES REALIZADAS POR CONTRATISTAS</b></p>	<p>Residuos Comunes: Orgánicos, reciclables, y no reciclables</p> <p>Residuos Peligrosos.</p>	

**Nota:** Si durante el desarrollo de las actividades en empresas cliente y otras empresas, se generan otros residuos que no estén contemplado en la Tabla 3, estos también serán manejados por el cliente.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
<p><b>VANESSA ZUÑIGA CERON</b> Coordinador Nal. GAM</p>	<p><b>LONDOÑO MONTOYA YAZMIN</b> Director Nal SGI</p>	<p><b>MANTILLA BARRIOS CLARA CECILIA</b> Gerente de Operaciones</p>

“Si se imprime este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA” y no se garantiza su actualización. Si requiere consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre el módulo de documentos en LMDV del Software DARUMA.

	<b>MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS Y PELIGROSOS</b>	<b>CÓDIGO: GAMSE-PRO-002</b>
		<b>FECHA DE VIGENCIA: 2023-09-22</b>
		<b>VERSION: 003</b>

**OBJETIVO Y ALCANCE**

Describir las actividades a desarrollar para realizar una adecuada gestión de residuos sólidos y peligrosos en nuestras sedes administrativas y empresas cliente con el fin de mejorar el desempeño ambiental, cumplimiento de los requisitos legales y el logro de los objetivos ambientales de la organización y conforme a su vez, al modelo de RSE y SOS.

Alcance: Aplica a nuestro personal de planta en todas nuestras sedes a nivel Nacional y a la función del trabajador desempeñada en nuestras empresas cliente, con el fin de dar un manejo ambiental a los impactos ambientales ocasionados dentro del desarrollo de sus actividades.

**DEFINICIONES**

Ver Definiciones Manual del SGI (SGISE-MAN-002)

<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>					
<b>ITEM</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>QUE Y COMO SE HACE</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>REGISTROS</b>

<p>1</p>	<p>Planear el manejo adecuado de los residuos.</p>	<p>Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental</p>	<p>1. Se debe identificar cada una de las actividades que se realizan en sedes administrativas y clientes a nivel nacional.</p> <p>2. De acuerdo a la identificación se procede a realizar una caracterización de residuos de acuerdo a cada actividad.</p> <p>3. Se establece un mecanismo de segregación fundamentado en el código de colores para cada tipo de residuos de acuerdo a la resolución 2184 de 2019. (Negro: No reciclables, Blanco: Reciclables, Verde: Residuos orgánicos).</p> <p>4. Identificar en las áreas administrativas la necesidad de ubicación de los puntos ecológicos.</p> <p>5. Se establece una ruta interna de recolección de residuos.</p> <p>6. Disponer de un centro de acopio para el almacenamiento temporal de los residuos generados. 7. De acuerdo al tipo de residuo se debe asignar un gestor especializado para la correcta disposición final. 8. Tan pronto se realice la recolección el gestor deberá entregar al personal encargado del proceso ambiental el respectivo certificado de recolección y disposición final de acuerdo al tipo de residuo, este debe especificar cantidad, tipo de residuo y tratamiento. 9. Se debe realizar consolidado nacional de reporte de residuos generados en cada sede administrativa o clientes de acuerdo a requisitos contractuales. 10. Realizar inscripción ante el ente ambiental del registro Respel.</p> <p>11. Reporte anual de residuos antes del 31 de marzo del siguiente año.</p>	<p>Verificación de consolidados de entrega en cada sede a nivel nacional mensualmente y reporte inscripción de registro Respel. Ejecución de Inspección GAM.</p>	<p>GAMSE-MAT-001 GAMSE-FOR-002 inspección GAM, GAMSE-FOR-003 Inspección GAM, GAMSE-FOR-004 Control pesaje, GAMSE-FOR-005 Control pesaje, Programa gestión residuos en sedes administrativas GAMSE-FOR-007.</p>
----------	--	--	---	--	--

2	Planificar actividades de capacitación e inspección.	Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De acuerdo a los controles identificados en la Matriz GAM y reporte de indicadores se procede a dar temas de sensibilización en Gestión Integral de residuos.</li> <li>2. En el mes de diciembre se realiza la programación anual en temas de capacitación para el siguiente año y respectivas inspecciones.</li> <li>3. Para la capacitación mensual se debe buscar información correspondiente al tema propuesto para el mes.</li> <li>4. Se debe enviar a comunicaciones para ajuste y diseño de la información.</li> <li>5. El equipo GAM debe dar visto bueno al diseño antes del envío masivo.</li> <li>6. Establecer el tipo de capacitación de acuerdo a la gestión que se maneje con la empresa cliente.</li> </ol>	Revisión y validación de programación anual en temas de Manejo Integral de Residuos.	Programa gestión residuos en sedes administrativas GAMSE-FOR-007, Acta de reuniones GERSE-FOR-006, Correo electrónico.
---	--	--	--	--	--

<p>3</p>	<p>Hacer la identificación de residuos en las actividades productos o servicios de la organización.</p>	<p>Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental</p>	<p>1. Se realiza una inspección visual con frecuencia anual mediante un recorrido por todas las instalaciones de planta a nivel nacional y empresa cliente, registrando los hallazgos encontrados. En el caso de la empresa cliente, la inspección se realiza al ingreso del mismo una vez la operación se establezca y completado el año, se realizará nuevamente la siguiente. En el caso de planta nacional, la inspección se realiza al inicio del año y de acuerdo a la planeación se realiza como mínimo una inspección mas que puede ser realizada de manera sorpresiva en las instalaciones para evaluar el comportamiento del personal en el tema.</p> <p>2. Los hallazgos de la inspección se le reportan al cliente siempre y cuando los solicite y sólo se notifican los aspectos por mejorar a través de correo electrónico. En el caso del cliente, será su decisión acatar las recomendaciones dadas y se validará su cumplimiento en la siguiente inspección realizada de acuerdo a la frecuencia establecida.</p> <p>3. Al ingreso de un nuevo cliente, apertura de una nueva sede o actividad de mantenimiento locativos.</p> <p>4. Compra de nuevos equipos tecnológicos.</p> <p>5. Compra de nuevos productos químicos para labores de aseo administrativas y en empresas cliente.</p>	<p>Validar ejecución de inspección. Verificación por correo electrónico del ingreso de un nuevo cliente o de un nuevo producto.</p>	<p>GAMSE-FOR-002 Inspección GAM, GAMSE-FOR-003 Inspección GAM, correo electrónico, informe de gestión.</p>
			<p>1. El manejo consiste en que el personal de planta haga una correcta segregación de residuos en la fuente. Para ello se cuenta con el código de colores establecido en la resolución 2184 de 2019: bolsa/caneca Blanca (Reciclables), bolsa/caneca Verde (Orgánicos), bolsa/caneca Negra (No reciclables). En cada sede administrativa se cuenta con puntos ecológicos con su respectiva identificación.</p> <p>2. En empresas cliente los residuos generados tendrán</p>		

4

Segregación y disposición final de residuos sólidos y peligrosos.

Coordinador(a)  
Nacional Gestión  
Ambiental  
Todo el Personal de  
Planta a nivel nacional.

que disponerse de acuerdo a las políticas de manejo interno y en concordancia con la normatividad ambiental vigente.

3. Si se presenta un requisito contractual relacionado con disposición final (ej. dotación, envases de sustancias químicas peligrosas) se dará disposición final con un proveedor certificado.

4. El personal de servicios generales debe realizar la recolección en cada punto ecológico de las bolsas verdes, blancas y negras una vez por día o dependiendo de capacidad de almacenamiento.

5. Para cada sede de planta a nivel nacional se debe de disponer de un cuarto de almacenamiento temporal de residuos sólidos y peligrosos donde finalmente el personal de servicios generales debe almacenar los residuos.

6. Para los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos se cuenta con un punto de almacenamiento con identificación para la segregación. El encargado del proceso de Tecnología reporta al equipo GAM los equipos que tenga para dar de baja y dar disposición final.

7. Establecer lineamientos o requisitos para el gestor de residuos reciclables y peligrosos.

8. Para la recolección de los residuos (Dotación, envases de insumos químicos) almacenados, el equipo GAM deberá llamar al proveedor encargado y agendar cita para la respectiva recolección.

9. El proveedor deberá remitir un certificado de la recolección donde sea claro el tipo de residuos a disponer, el peso (kg) y el tipo de tratamiento.

10. Se procede a realizar un consolidado nacional de reporte de residuos dados a disposición final.

11. Se deberá realizar por parte del equipo GAM inscripción de generador Respel ante la autoridad ambiental.

1. Entrega y registro oportuno de los consolidados de las disposiciones finales ante el ente de vigilancia y control.
2. Control de identificación y verificación del cumplimiento, de los requisitos legales aplicables a la gestión GAM
3. Validación en carpetas del SGI planta y clientes de los certificados de disposición final.

Programa gestión residuos en sedes administrativas  
GAMSE-FOR-007, Certificados de disposición final,  
GAMSE-FOR-002 Inspección GAM,  
GAMSE-FOR-003 Inspección GAM,  
GAMSE-FOR-004 Control pesaje,  
GAMSE-FOR-005 Control pesaje.

			<p>12. Anualmente se debe reportar en la página del IDEAM de acuerdo al tipo de residuo el valor de kilogramos generados durante el año. Se tiene como plazo para el reporte hasta el 31 de marzo del siguiente año.</p> <p>13. Tan pronto el gestor remita el certificado vía correo electrónico al equipo, este deberá subir el registro a la carpeta de gestión planta o del cliente cuando se requiera. Estos certificados se expiden para residuos peligrosos y reciclables.</p>		
5	Reducir materias primas e insumos en la fuente.	<p>Coordinador(a)  Nacional Gestión Ambiental  Coordinador Nacional de Compras  Todo el Personal de Planta a nivel nacional.</p>	<p>1. El personal de planta por política de uso y manejo adecuado del papel debe dar uso por las dos caras, para papel reciclable se debe trazar una equis en el lado de la hoja que no sirva.</p> <p>2. El proceso COM bajo la supervisión del proceso GAM debe asegurar la compra de productos y tecnologías de mayor vida útil conforme a la Política de Compras Sostenibles.</p> <p>3. El proceso de compras debe reportar al equipo GAM la compra de productos y equipos de mayor vida útil para dar visto bueno.</p> <p>4. Asegurar que los equipos o tecnologías nuevas adquiridas cumplan con programas pos consumo para su respectiva disposición final.</p> <p>5. En el caso en que algunos de los proveedores no contemplen programas de devolución pos consumo, SERVIESEPECIALES se encargará de dar disposición final a los residuos generados en Planta a nivel Nacional.</p>	<p>Criterios de vinculación ambiental de proveedores.  Evaluación anual de Proveedores.  Verificar fichas técnicas de los productos, manuales de uso.</p>	<p>Registro de proveedores COMSE-FOR-002, Registro calificación de proveedores COMSE-FOR-003, Hoja de vida maquinaria y equipo COMSE-FOR-004, Evaluación y reevaluación de proveedores COMSE-FOR-007</p>
			<p>1. Una semana antes de finalizar el mes, el equipo GAM revisa en el programa la actividad que corresponde para el mes.</p> <p>2. De acuerdo al tema se procede a buscar información a manejar en la actividad.</p> <p>3. Esta información se remite vía correo electrónico al proceso de comunicaciones para el</p>		



<p>6</p>	<p>Ejecutar actividades de capacitación e inspección.</p>	<p>Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental</p>	<p>diseño de la pieza informativa.</p> <p>4. El equipo GAM dará visto bueno al diseño y seguido envía la actividad vía correo electrónico en clientes donde no se faciliten los espacios para actividad presencial.</p> <p>5. En sedes administrativas a nivel nacional se reúne al personal de planta y se procede a dar la respectiva capacitación de acuerdo al tema del mes, en algunos casos se realiza evaluación del tema o se entregan flyer informativos y se envían correos electrónicos.</p> <p>6. De acuerdo a la programación con empresas cliente el equipo GAM se traslada a las instalaciones y llevará a cabo la capacitación con el personal en servicio.</p> <p>7. Para cada nuevo ingreso de colaborador de planta y en empresa cliente se realiza el respectivo proceso de inducción.</p> <p>8. Para inspección en planta de acuerdo a la programación se procede a dar un recorrido con el personal de servicios generales por las instalaciones verificando en los puntos ecológicos y cuarto de almacenamiento temporal la correcta segregación de los residuos por parte del personal de planta.</p> <p>9. En la empresa cliente la inspección se realiza de acuerdo a la programación y frecuencia establecida y se verifican condiciones de segregación, almacenamiento de residuos. La realización de la inspección está sujeta a aprobación por parte del cliente y así mismo se comunican los hallazgos de la manera establecida.</p>	<p>1. Seguimiento a la programación mensual de actividades en planta y empresas cliente a nivel nacional.</p> <p>2. Validación de requisitos contractuales.</p>	<p>Registro de asistencia GTHSE-FOR-002, Evaluación inducción GTHSE-FOR-004, Evaluación de la acción formativa GTHSE-FOR-005, Fotos, informes, correos electrónicos, programa gestión residuos en sedes administrativas GAMSE-FOR-007, GAMSE-FOR-002 y GAMSE-FOR-003 Inspección GAM</p>
----------	---	--	---	---	---

7	Verificar y evaluar el desempeño de la gestión integral de residuos.	Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental	<p>1. Mensualmente de acuerdo a las actividades realizadas se alimenta la plantilla de Indicadores de Cobertura y Eficacia y en el módulo de Indicadores de Daruma.</p> <p>2. De acuerdo al reporte mensual de entrega de residuos se procede a ingresar al programa los registros de entrega en kilogramos para cada sede a nivel nacional.</p> <p>3. Realizar reporte trimestral del comportamiento de los indicadores en cobertura, eficacia y disposición de residuos a nivel nacional.</p>	<p>Revisión de la carpeta de planta y cliente en el SGI para validar el cumplimiento de la ejecución de actividades y demás acuerdos relacionados con la gestión ambiental.</p> <p>Auditorías internas, externas.</p> <p>Revisión informes trimestrales y gerenciales.</p>	<p>Ficha presentación de indicadores, Módulo Indicadores Daruma, Informe trimestral, Informe general auditoría interna combinada al SGI, SGISE-FOR-002, Informes gerenciales.</p>
8	Presentar acciones correctivas, preventivas de mejora para la gestión integral de residuos.	Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental	<p>1. El equipo GAM formula Plan de Acción en Daruma y solicita aprobación al Director SGI para iniciar con las acciones planteadas y dar trámite y cierre conforme a los tiempos planeados</p>	<p>Verificación de cierre de acción por parte del representante del SGI.</p>	<p>Módulo Planes de Acción Daruma.</p>

**DOCUMENTOS RELACIONADOS:**


GAMSE-PRO-003: APOYO A LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EMPRESAS CLIENTE

GAMSE-GUI-001 GUIA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS PGIRS-RESPEL NACIONAL PLANTA Y CLIENTE

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO CON LA EMPRESA CLIENTE

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
<p><b>VANESSA ZUÑIGA CERON</b> Coordinador Nal. GAM</p>	<p><b>LONDOÑO MONTOYA YAZMIN</b> Director Nal SGI</p>	<p><b>MANTILLA BARRIOS CLARA CECILIA</b> Gerente de Operaciones</p>

“Si se imprime este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA” y no se garantiza su actualización. Si requiere consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre el modulo de documentos en LMDV del Software DARUMA.

	<b>APOYO A LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EMPRESAS CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO: GAMSE- PRO-003</b>
		<b>FECHA DE VIGENCIA: 2023-09-22</b>
		<b>VERSION: 003</b>

**OBJETIVO Y ALCANCE**

Describir las diferentes actividades que se realizan en el proceso de gestión ambiental como medio de apoyo a la gestión en empresas cliente, mediante identificación y ejecución de actividades contenidas en el plan anual de capacitación, dando cumplimiento a requisitos contractuales, legales y de otra índole, y en conformidad con el modelo de RSE y SOS.

Alcance: Aplica a todos los procesos de la organización que están de cara al cliente.

**DEFINICIONES**

Ver definiciones Manual SGI (SGISE-MAN-002).

<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>					
<b>ITEM</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>QUE Y COMO SE HACE</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>REGISTROS</b>
1	Ingreso de nuevo cliente.	Director Nacional Comercial. Equipo Comercial	1.El Director Nacional Comercial y su equipo comercial realizan reunión de presentación de nuevos clientes a los procesos involucrados en la gestión con el cliente. 2.Creacion de la carpeta 03-GAM dentro de la carpeta del cliente en el sitio Sharepoint.	Validación de creación de la carpeta y ejecución de reunión de presentación.	Actas de reuniones GERSE-FOR-006
2	Planificar reunión con equipo SAC designado.	Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental Director Servicio al Cliente Supervisor SAC	1. Con el Director SAC se programan fechas de reunión con pares o encargados en el cliente.	Revisión en carpeta cliente la ejecución de la reunión.	Actas de reuniones GERSE-FOR-006
3	Revisión por parte del equipo GAM del contrato de prestación de servicios.	Coordinador(a) Nacional Gestión Ambienta	1. Se valida el contrato en la carpeta del cliente del sitio Sharepoint y se hace la respectiva revisión de compromisos.	Validación de requisitos contractuales en gestión ambiental para el ingreso de nuevos clientes.	Programas Gestión Ambiental GAMSE-FOR-007, Programa Gestion e intervención en personal en servicio GAMSE-FOR-008.
4	Presentación del encargado en el cliente por parte del equipo SAC.	Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental Director Servicio al Cliente Supervisor SAC	1. El equipo SAC en las instalaciones del cliente realiza la presentación y se revisan los compromisos contractuales o aplicables a la norma ISO 14001 Versión 2015.	Verificación de la reunión de presentación en la carpeta del cliente.	Actas de reuniones GERSE-FOR-006

5	Llevar a cabo reunión con el encargado o par en la empresa cliente.	<p>Coordinador(a)  Nacional Gestión Ambiental  Director Servicio al Cliente  Supervisor SAC.  Par o encargado en el Cliente.</p>	<p>1. En las instalaciones de la empresa cliente se lleva a cabo la reunión donde se establecen un plan de trabajo a ejecutar en el desarrollo del contrato.  Nota: La Gestión que se da a los clientes será de acuerdo a sus solicitudes y a los espacios facilitados. Con esto, se dará cumplimiento al cronograma y/o compromisos contractuales.</p>	<p>Definición de tiempos de respuesta en acuerdos de niveles de servicio.</p>	<p>Actas de reuniones  GERSE-FOR-006</p>
---	---	--	---	---	--

<p>6</p>	<p>Desarrollar actividades de capacitación e inspección en la empresa cliente.</p>	<p>Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental</p>	<p>1. Una semana antes de finalizar el mes, el equipo GAM revisa en los programas la actividad que corresponde para el mes.  2. De acuerdo al tema se procede a buscar información a manejar en la actividad.  3. Esta información se remite vía correo electrónico al proceso de comunicaciones para el diseño de la pieza informativa.  4. El equipo GAM dará visto bueno al diseño y seguido envía la actividad vía correo electrónico a clientes donde no se faciliten los espacios para actividad presencial.  5. De acuerdo a la programación con empresas cliente el equipo GAM se traslada a las instalaciones del cliente y llevará a cabo la capacitación con el personal en servicio.  6. En la empresa cliente la inspección se realiza de acuerdo a la programación y con frecuencia anual. Cuando se trata de cliente nuevo, se realiza al momento del ingreso y una vez la operación inicie. Se verifican condiciones a evaluar para cada programa. Los hallazgos de la inspección se le reportan al cliente siempre y cuando lo solicite y sólo se notifican los aspectos por mejorar a través de correo electrónico. En el caso del cliente, será su decisión acatar las recomendaciones dadas y se validará su cumplimiento en la siguiente inspección realizada de acuerdo a la frecuencia establecida.  7. Tan pronto se ejecuta la actividad el registro de soporte de ejecución sirve para alimentar el programa de Gestión e intervención en empresas cliente, reflejando como resultado indicador de cobertura y eficacia en ejecución de actividades.</p>	<p>1. Seguimiento a la programación mensual de actividades en planta y empresas cliente a nivel nacional.  2. Validación de requisitos contractuales en manejo de residuos.</p>	<p>Registro de asistencia código: GTHSE-FOR-002, Inspección GAM código: GAMSE-FOR-002, Programa gestión e intervención en personal en servicio GAMSE-FOR-008</p>
----------	--	--	--	---	--

7	Verificar y evaluar el desempeño en ejecución de actividades.	Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental	1. Mensualmente de acuerdo a las actividades realizadas se alimenta el programa de gestión e intervención en empresas cliente se arrojan indicadores de cobertura y eficacia. 2. Realizar reporte trimestral del comportamiento de los indicadores de cobertura y eficacia.	Revisión de indicadores en programas. Auditorías internas, externas Revisión informes Gerenciales.	Programas gestión ambiental GAMSE-FOR-007, Programa gestión e intervención en personal en servicio GAMSE-FOR-008, Informe general auditoría interna combinada al SGI, SGISE-FOR-002, Módulo Indicadores Daruma
8	Implementar acciones correctivas, preventivas y mejora.	Coordinador(a) Nacional Gestión Ambiental	1. El equipo GAM formula Plan de Acción en Daruma y solicita aprobación al Director SGI para iniciar con las acciones planteadas y dar trámite y cierre conforme a los tiempos planeados.	Verificación de cierre de acción por parte del representante del SGI.	Módulo Planes de Acción Daruma.

**DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

GAMSE-GUI-002 GUIA: PLAN DE MANEJO AMBIENTAL

GAMSE-PRO-001 PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL (USO SOSTENIBLE DEL AGUA, USO SOSTENIBLE DE LA ENERGÍA, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS, SIEMBRA DE ARBOLES).

CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
<b>VANESSA ZUÑIGA CERON</b> Coordinador Nal. GAM	<b>LONDOÑO MONTOYA YAZMIN</b> Director Nal SGI	<b>MANTILLA BARRIOS CLARA CECILIA</b> Gerente de Operaciones

“Si se imprime este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA” y no se garantiza su actualización. Si requiere consultar la versión actualizada y controlada de este documento, consulte siempre el modulo de documentos en LMDV del Software DARUMA.



Personal en Servicio - 2023

Plan de  
**Bienestar**



*Siempre Brindándote lo Mejor*



## Objetivo del plan de Bienestar

Contribuir a la **motivación**, la **calidad de vida y salud** de nuestros colaboradores y sus familias, mediante una **gestión integral de beneficios** sociales, recreativos y educativos, con el fin de favorecer un ambiente de trabajo positivo, para el desarrollo del colaborador en misión y para nuestro cliente.





# PILARES PLAN DE BIENESTAR SERVIESPECIALES

## Programas de Reconocimiento:

- Bien Hecho

## Sensibilizaciones y charlas:

Temas enfocados al bienestar y fortalecimiento de habilidades blandas.

## Actividades:

- \* Tarjeta Celebración de Cumpleaños
- \* Día del Niño
- \* Semana de la Salud/Feria de Bienestar
- \* Toma Halloween
- \* Toma Navidad

## Convenios:

- \* **TEP:** Repuestos para motocicletas
- \* **Los Olivos:** Exequial
- \* **Juan Valdez:** Alimentación
- \* **Cascabel:** Alimentación
- \* **Pricemart:** Canasta Familiar
- \* **BBC:** Bebidas

**MOTIVACIÓN**

## Encuesta de Calidad de Vida

### Caja de Compensación:

\* Charlas y orientación de como acceder a los subsidios para:

- Arriendo
- Vivienda
- Educación
- Libre inversión

- Stand informativo de la Caja de Compensación

### Convenios Financieros:

- \* Prestayuda
- \* Davivienda
- \* Fincomercio

### Convenios Educativos:

- \* Fundación Universitaria Cafam.
- \* UNAD
- \* Javeriana

**CALIDAD DE VIDA**

## Actividades, convenios y descuentos:

- \* **Lafam:** Jornada Óptica
- \* **Sonría:** Jornada de Higiene Oral
- \* **Alimentos Toning:** Alimentación Saludable

## Actividades de bienestar y salud:

- \* Aerorumba
- Cardio Box
- Yoga

Así mismo, **SE cuenta con un plan de Seguridad y Salud en el Trabajo que va de la mano con el plan de bienestar.**

**SALUD**

En S&A agregamos valor a la productividad, con motivación, calidad de vida y salud a nuestro personal en servicio.





# Conoce nuestras alianzas 2023 pensando en tu Bienestar





# Cumpleaños



## Envío mensual de tarjeta de cumpleaños virtual



- |                   |                    |                      |
|-------------------|--------------------|----------------------|
| 01 Brigith Cortes | 13 Ana Ocampo      | 20 Valery Mora       |
| 08 Ana Varilla    | 14 Luna Preciado   | 21 Yuly Fierro       |
| 09 Oswaldo López  | 15 Angie Guzmán    | 25 Santiago Ramírez  |
| 09 Luz Obando     | 16 Yesica Vega     | 26 Genny Cuero       |
| 10 Cindy Mejía    | 17 Nicolas Álvarez | 27 Yesica Aragón     |
| 12 Lucía López    | 17 Yonatan Rueda   | 27 Alberto Cardozo   |
| 12 Yudy Nieto     | 19 Néstor Lizarazo | 31 Kristian Quintero |



- |                   |                 |                   |
|-------------------|-----------------|-------------------|
| 01 María González | 07 Jhoan Arango | 10 Luis Romero    |
| 04 Laura Amaya    | 07 Kevin Salas  | 12 Andrés Riascos |
| 05 Diana Moreno   | 08 Eder Cabezas | 15 Lina Julio     |
| 05 Yurany Moreno  | 08 Angie Roa    | 16 Miguel Moreno  |
| 06 Yolanda Rativa | 10 Carlos Marín | 16 Yolima Fonca   |



- |                      |                  |                      |
|----------------------|------------------|----------------------|
| 17 Elizabeth Ramírez | 20 Paula Zuleta  | 23 Sebastián Pardo   |
| 17 Carlos Páez       | 20 Manuel Rivas  | 23 Angela Vargas     |
| 19 Henry Alemán      | 21 María Tibocho | 26 Kimberly Chavarro |
| 19 Junior Sandoval   | 22 Jhon Rojas    | 26 Leidy Sabogal     |
| 19 Alejandra Clavijo | 23 Odilia Lucumí | 26 Sugeilly Zambrano |
| 29 Karen Cristiano   |                  |                      |





## Programa de Reconocimiento

En **Serviespeciales** contamos con un programa de reconocimiento para los colaboradores en que se **destaquen en su puesto de trabajo**.

Los ganadores de Bien Hecho, tendrán un reconocimiento a nivel nacional mediante una mención vía correo electrónico, se les dará un detalle, con un diploma en físico y una manilla de Bien Hecho.





# Parámetros



## Ascenso Laboral

1

Promoción dentro de la organización, el cual será notificado y reportado por el jefe y/o encargado del área de Talento Humano.

## Felicitaciones de Cliente

2

Mensaje o reconocimiento de satisfacción que presenta un cliente por el servicio prestado a través de nuestro representante (SAC, Supervisor, líder de proceso). (adjuntar la felicitación del cliente física, acta o un correo electrónico).

## Optimización del proceso e iniciativas de la innovación

3

Reconocer a los colaboradores mejoras en la eficiencia del proceso y/o la implementación de ideas innovadoras que permitan el mejoramiento y desarrollo de proyectos o servicios de tal forma que se incremente la eficacia en la prestación de los servicios.





# Actividades Recreativas

¡Durante todo el Año!



Se realizarán unas actividades durante el año, de las cuales están: jornada de aeróbicos, pausas activas, aerorumba, etc..



# Día de la Mujer y Hombre

Realizaremos una toma o stand del día del hombre y la mujer, según lo requiera el cliente.

Además enviaremos nuestra Tarjeta en conmemoración a cada fecha, por medio del correo electrónico.



Marzo

## Celebración Día del niño

Abril

A los niños que participen se les entregará un detalle a niños entre 0 a 12 años en el mes de abril.



Se realizará la actividad del dibujo corporativo, el cual deberán enviarlo por el correo de comunicaciones y los ganadores se publicarán en redes sociales de la empresa.





# Toma Amor y Amistad



Se enviará una tarjeta virtual a todos los colaboradores y se realizará una toma de Amor y Amistad, donde se les entregará un detalle dulce junto con la tarjeta.

Septiembre



## Celebración de ECO- Halloween

Octubre

Se realizará junto con el proceso GAM, la actividad de HALLOWEEN, el concurso de disfraces y decoración en material reciclable.





# Encuesta Calidad de Vida



Noviembre

Se enviará una encuesta de Calidad de Vida a los colaboradores por medio del correo de electrónico, para que puedan responderla y participar de una rifa de diferentes obsequios.

**Ganadores Encuesta**  
Calidad de Vida 2022

**Anchetas**

Sandra Palma Autismos	Maria Aristizabal Educación Cálida
Ximena Rada Manosalva Serviespeciales	Carolina Bayona La Cerebra
Luis Fernando Gómez Boy Alpha	Claudia Acevedo Instituto
Jhon Freddy Pabón Instituto	José Rivas Instituto
Juan Esteban Palacios Cerebrum	Mariana Ferrer Cerebrum
Javier Plaza OPS	Yenny Samal Sede Florencia
Flor González Asesoría Regional Ingresos	Juan Sebastián Cordero Asesoría de Seguimiento
Juan Camilo Rivera Boy Alpha	Moribel Castaño Educación Cálida

**Ganadores Encuesta**  
Calidad de Vida 2022

**Bonos Virtuales \$50.000**

Yaimy Carreras Cerebra	Luz Ángela Cruz ALCA	José Leonardo Salazar Terminal
Cecilia Calderín Instituto	Nancy Meléndez Organización Social Bogotá	Mariana Torres Secretaría Edu. Bogotá
Maria Paula Cortés Luz Cerebra	Ancelmo Muradoy Instituto	Ana Tullia Forero Serviespeciales
Karel Liseth Romero Agrosavia	Sandra Osamea Secretaría Edu. Bogotá	Edgar Castellano La Frontera
Luis Orlando Pabón Terminal	Nicole Caravante Instituto	Rhilyer Rodríguez Instituto
Nelson Sánchez Agrosavia	Naila Mardo Serviespeciales	Diana Preponero Instituciones Maja Maja
Moribel Cuellar Instituto	Ninibeth Reyes Instituto	Lina Pachón Terminal
Camila Andrés Padraza Asesoría Regional	Silvia Ramírez Serviespeciales	Calina Niñas Instituto - Bogotá
Jennifer del Valle Instituto	Laura Osorio La Frontera	Christian Camilo Instituto
Yuliana Andrade Secretaría Edu. Bogotá	Laura Melo Serviespeciales	Rhilyer Cortes Terminal

**Ganadores Encuesta**  
Calidad de Vida 2022

**Electrodomésticos**

Juan Daniel Bonilla Serviespeciales
Marle Patricia Sandoval Municipio Palmira
Leidy Johanna Amaya Secretaría Edu. Bogotá
Alba García Manitoba





Diciembre



## TOMAS NAVIDEÑAS



En el mes de Diciembre, se realizan tomas navideñas en nuestros clientes, donde realizamos la entrega de un detalle dulce a cada colaborador.



# Información caja de compensación Mes a Mes



Proceso de Comunicaciones

**CAFAM**

**Martes 16**  
de febrero

**3:00 p.m.**  
Teatro  
Martes de Historia del Arte, Italia, Segunda Mitad del Siglo XVII y Siglo XVIII

**5:00 p.m.**  
Live  
Acondicionamiento físico (Transmisión en vivo)

Ingresar a nuestras redes:  
 @CafamOficial @CafamOficial @TeatroCafam @teatro\_cafam

En cualquier momento sin importar lo que pase.

cafam.com.co

### Descuentos Delagente

Aprovecha los descuentos que nuestros convenios tienen para ti.

<b>20%</b> de descuento en toda la carta.	<b>20%</b> de descuento en la carta.
Descuento especial en combos almuerzos.	Descuento especial en el plato del día.
<b>8%</b> de descuento en sándwich sabor especial, hawaiano y pollo.	

\*Aplica términos y condiciones.  
\*Descuentos solo aplican en los establecimientos del centro comercial la estación.

Conoce más en:  
[www.comfenalcovalle.com.co/convenios](http://www.comfenalcovalle.com.co/convenios)

Comfenalco Valle delagente

**Viaja**  
y vive experiencias maravillosas

**Pasadía**  
**Lagosol Compensar**  
Nilo - Cundinamarca

**Domingo 30 de enero/2022**

**Tarifas**

Cat. A	\$ 72.000
Cat. B	\$ 81.000
Cat. C	\$ 91.000
Cat. D	\$ 100.000

- Aplican condiciones -

Agencia de Viajes Operadora - Comfenalco Tolima  
RNT No. 9904  
Teléfono: 266 13 35 - Celular: 318 285 46 79

Comfenalco Valle delagente

**Este 2022, gran inauguración**

**Club La Rivera**  
Centro Recreacional y Deportivo

Espera nuestras academias deportivas

Tarifas 100 % subsidiadas para categorías A y B.  
Aplican términos y condiciones.

Si eres mayor de 12 años debes presentar tu carné de vacunación en la taquilla (Decreto 1408 de noviembre 4 del 2021).





# Sensibilizaciones

Febrero

Tips para la Toma de Decisiones e Inteligencia Emocional

Marzo

Charla de Beneficios del Fondo de Empleados – Fincomercio

Abril

Resolución de Conflictos

Mayo

Comunicación para el Futuro

Junio

Aprende y Emprende

Julio

Iniciación a la Gestión y Realización de Proyectos

Agosto

Manejo Efectivo de mis Finanzas

Septiembre

Entendiendo y Analizando mi Ansiedad

Octubre

Sinergia de Equipos

Noviembre

Trabajo en equipo



# Proceso de Comunicaciones



# Canales de **Comunicación externa**

Páginas web

Correo Electrónico

Call Blasting

Redes Sociales

Mensajes de texto (SMS)

Chatbot  
Página Web





**Datea2**  
Información a tu alcance

Boletín Informativo  
Enero 2023

Proyecto de Bienestar

**Finanzas** Por: Semana

**Esto es lo que debe tener en cuenta para lograr un buen manejo de las cesantías**

Retirar las cesantías cada año es una decisión que no favorece la economía porque al hacerlo estará perdiendo liquidez financiera que puede requerir en otro momento.

Haz clic aquí para ver la noticia completa >

**Economía** Por: La República

**Las claves para que defina su presupuesto en 2023 y cumpla los propósitos del año**

Los expertos recomiendan

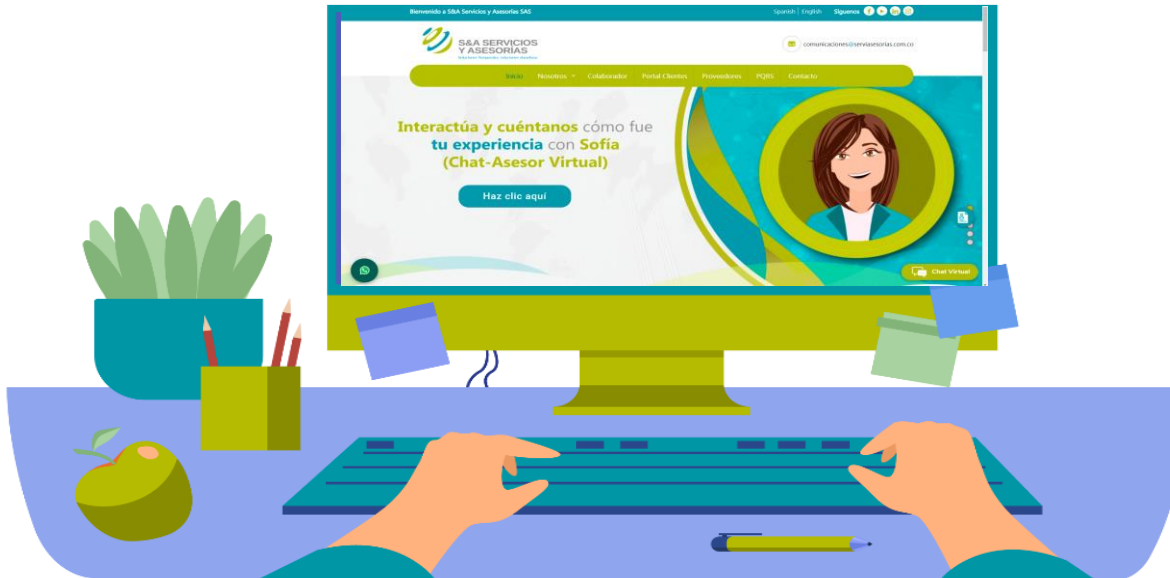
# Datea2

Nuestro boletín informativo, con noticias de interés para todos los colaboradores. Este boletín es quincenal y se envía por correo electrónico.



# Nuestra Página Web

[www.serviasesorias.com.co](http://www.serviasesorias.com.co)



## Accede a todos nuestros aplicativos:

- Portal colaborador;
- Certificaciones laborales
- Desprendibles de pago
- Actualización hoja de vida
- Directorio empresarial
- Chatbot



# ¡Gracias!



**SERVI  
ESPECIALES**  
Ideas flexibles, soluciones integrales

