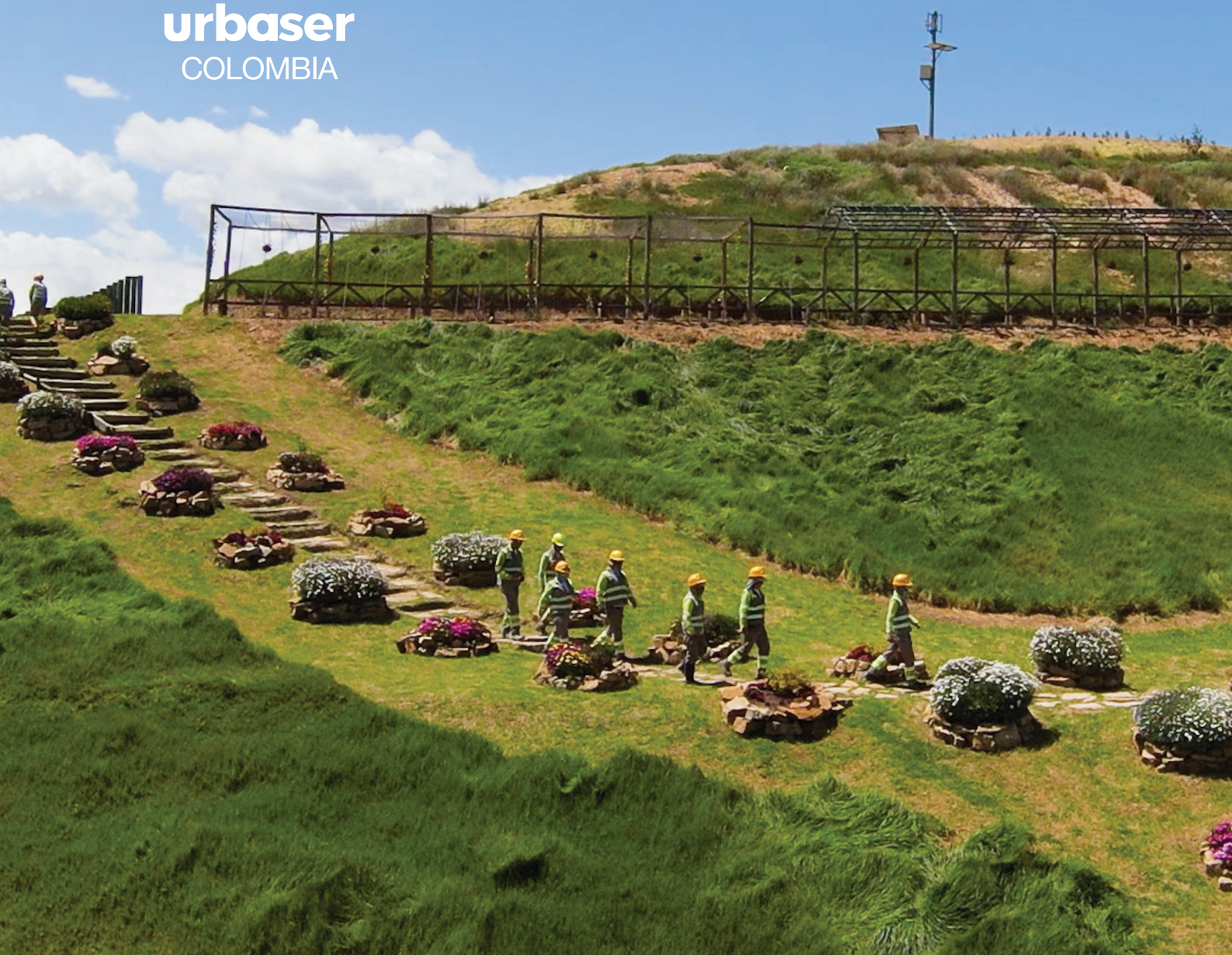


Reporte socioambiental 2021 para el progreso y la sostenibilidad





Reporte socioambiental 2021 para el progreso y la sostenibilidad

CONTENIDO

Carta del Director General	03
Somos pasión Urbaser	09
Materialidad y relaciones con los grupos de interés	19
Gobernanza de la organización	27
Excelencia en los servicios	37
Operaciones que respetan a las personas y al medio ambiente	49
Gestión de residuos	71
Respeto y promoción de los derechos humanos	87
Salud y seguridad de los empleados	91
Educación y cultura ciudadana	103
Índice GRI	117

Reporte socioambiental 2021 para el progreso y la sostenibilidad

GRI 102-14

CARTA

Director General

Sobre este primer reporte...

Desde casa matriz, Urbaser mundo realiza su memoria de sostenibilidad en la que presenta todos los avances y retos para el desarrollo sostenible de los más de 35 países en los que hace presencia.

[GRI 102-12](#)

Este reporte cumple con el compromiso de Urbaser Colombia ante el pacto global de Naciones Unidas de rendir cuentas sobre las contribuciones al medio ambiente, los derechos humanos, la anticorrupción y las prácticas laborales.

[GRI 102-46, 102-54](#)

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares GRI versión 2016 y conforme a ello, actualizamos nuestras partes interesadas e hicimos el análisis general de los asuntos materiales, los cuales fueron priorizados a partir de las interacciones con los grupos de interés de mayor relevancia para la compañía. Estos asuntos determinan la estructura de nuestro informe y su definición y alcance se encuentran al inicio de cada capítulo.

[GRI 102-56](#)

Si bien este reporte no cuenta con aseguramiento externo, los datos y cifras aquí publicados provienen de nuestros sistemas de información y de los procesos, los cuales son revisados periódicamente por nuestro equipo directivo, en los espacios corporativos denominados alineaciones, por lo tanto, el margen de error presentado en este documento no es material y no impacta las decisiones de los grupos de interés.



GRI 102-5, 102-45, 102-48, 102-49, 102-51

El informe presenta las cifras comparadas entre el 2021 y el 2020 correspondientes a la gestión realizada por Urbaser Colombia S.A. E.S.P., filial del Grupo Urbaser, no obstante debido a que muchas de las iniciativas fueron ejecutadas en el 2021 algunos datos carecen de comparación y esto se indica a lo largo de la memoria. Al ser este nuestro primer informe socioambiental no existen reexpresiones de información ni cambios significativos respecto a otros periodos.

GRI 102-10

Conforme a los temas priorizados, establecimos los aspectos más importantes para la comunicación del progreso y la sostenibilidad, en la que registramos todas las gestiones adelantadas desde el momento de la compra de las operaciones al anterior administrador Servigenerales, cuya transacción se realizó en el mes de marzo del año 2020 y que implicó una etapa de empalme y diagnóstico que nos permitió definir los puntos de potencia, ajuste y transformación.

GRI 102-50, 102-52

Por tanto este reporte cubre el periodo comprendido entre marzo del 2020 y el 31 de diciembre de 2021. En adelante Urbaser Colombia presentará su contribución al desarrollo sostenible de manera anual.

GRI 102-53

Para resolver inquietudes acerca de este reporte socioambiental, contáctenos al correo electrónico comunicacionesurbaser@urbaser.co



Reporte socioambiental 2021
para el progreso y la sostenibilidad

SOMOS PASIÓN URBASER





GRI 102-1, 102-2, 102-6

Somos una empresa líder en servicios y gestión ambiental con presencia en más de 30 países, en cuatro continentes y entregando servicios a más de 50 millones de personas.

En marzo de 2020 llegamos a Colombia ofreciendo soluciones ambientales en 13 ciudades del país, con el firme propósito de contribuir con la sostenibilidad y preservación ambiental del segundo territorio más biodiverso del mundo¹, con la convicción de ofrecer servicios ambientales

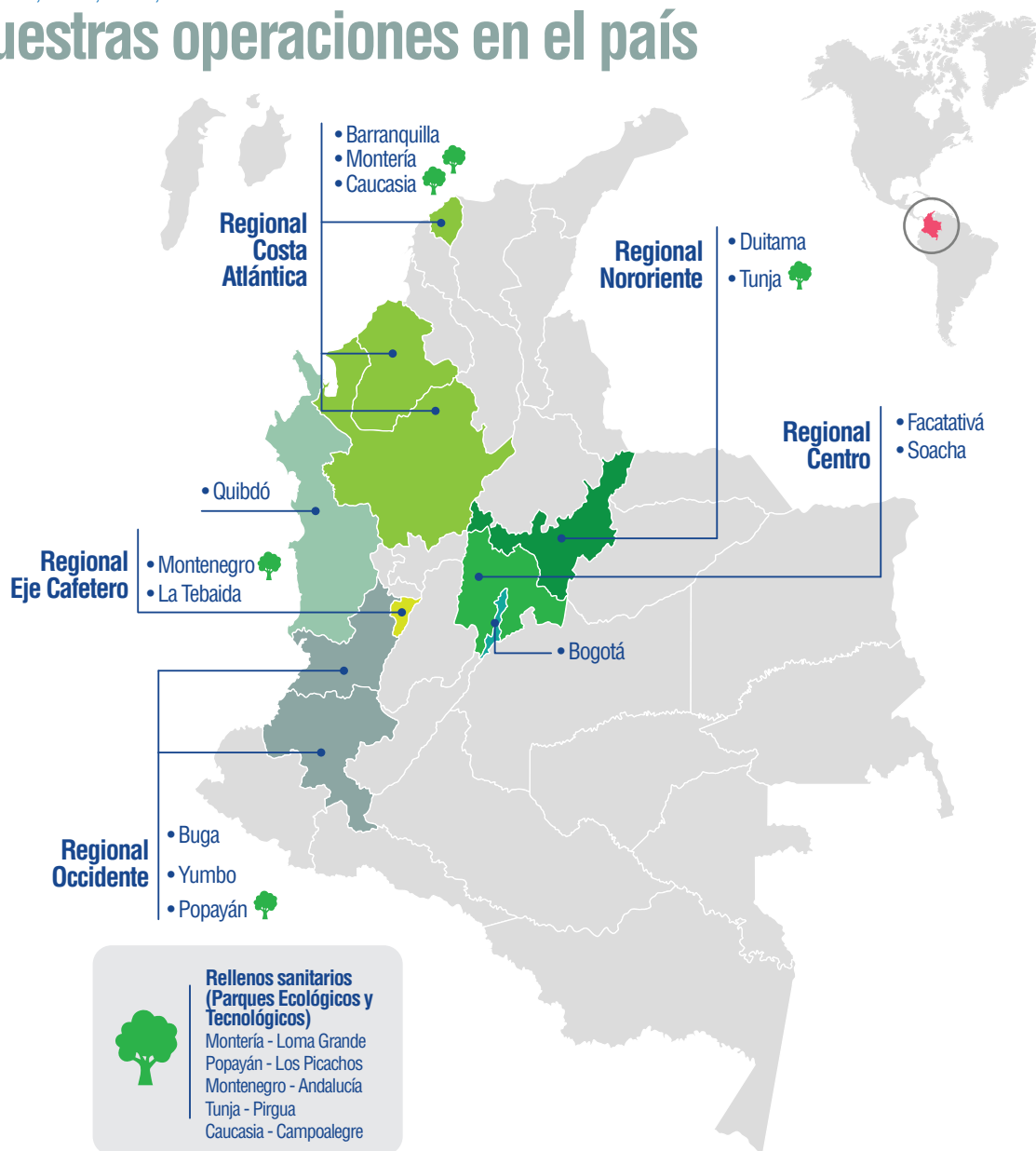
que le aporten a la economía, la sociedad y el ambiente.

Urbaser Colombia atiende a más de 2.400.000 ciudadanos ubicados en sectores residenciales, comerciales e industriales. Prestamos los servicios de barrido, corte de césped, poda de árboles, limpieza, recolección, transporte, disposición, tratamiento y gestión de residuos ordinarios, especiales e industriales.

1. Fuente: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible - Colombia 2019

GRI 102-3, 102-4, 102-6, 102-7

Nuestras operaciones en el país



Nuestra oficinas principales están ubicadas en
Centro Empresarial Torre Azul
Dirección: Calle 100 #19a-10, Usaquén, Bogotá

En Urbaser Colombia tenemos claro que nuestra responsabilidad es crear valor en el tejido local, mediante la implementación de modelos de negocio que contribuyan al desarrollo social. Trabajamos para evidenciar nuestro compromiso con la sostenibilidad a lo largo de toda la cadena de valor, desde proveedores hasta el cliente final.

Fomentamos relaciones empáticas que aportan valor a nuestras comunidades, enfocándonos en satisfacer sus necesidades y expectativas. Nuestro compromiso con la calidad de todos los servicios que ofrecemos es constante y creciente.


En Urbaser promovemos valores, conocimiento, actitudes y habilidades para el éxito del grupo humano que conformamos.



María López, operaria de barrido - Popayán, Cauca

GRI 102-7

Nuestras cifras nacionales

Empleados		2021 2.118	2020 1.854
Afiliados al Fondo de Empleados FONURBASER		2021 1.088	2020 707
Inclusión de mujeres en la operación		2021 526	2020 411
Clientes atendidos		2021 651.875	2020 574.179
Recogemos y transportamos <small>GRI 306-1, 306-5</small>		2021 548.892^{Ton}	2020 538.330^{Ton}
Residuos gestionados		2021 10% de Colombia	

Residuos urbanos + Rellenos sanitarios

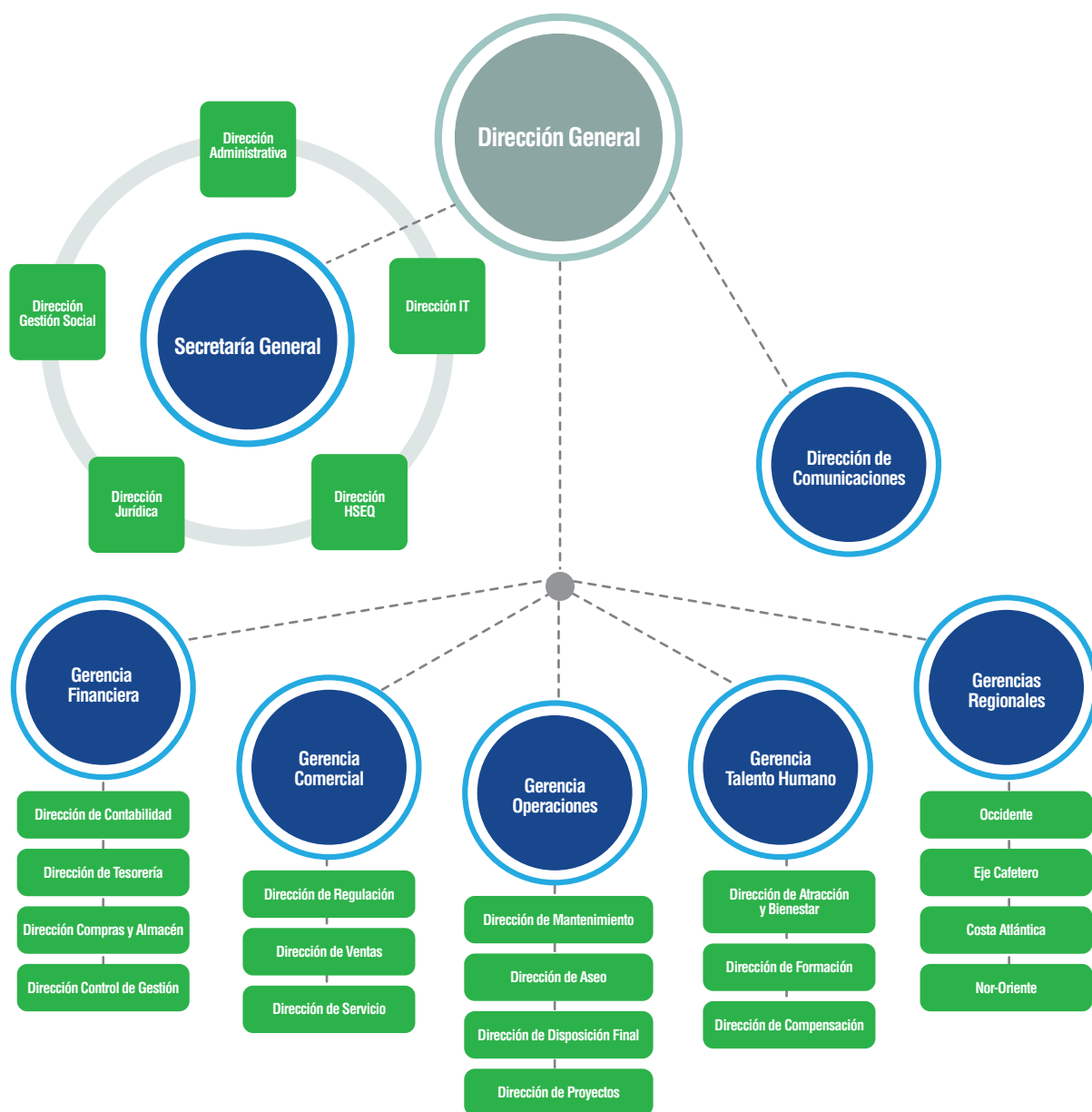




GRI 102-18

Diseño organizacional

Contamos con un equipo directivo altamente comprometido con la sostenibilidad y orientado al logro de nuestros objetivos estratégicos, con valores y principios coherentes con la cultura corporativa.





Propósito

Iniciamos operaciones en marzo de 2020 con el propósito: “Hoy transformamos el mañana”; basado en tres pilares: servir, proteger y transformar.



Misión

Contribuir al desarrollo sostenible de las ciudades y territorios mediante servicios eficientes y tecnología innovadora.



Visión

Ser un referente para la sociedad y un líder global en soluciones para la economía circular, la gestión medio ambiental y la generación de respuestas a nuevos retos de investigación en dichos ámbitos.

Nuestros principios

GRI 102-16

Para Urbaser los valores son comportamientos y acciones observables que nos definen y nos hacen únicos. Los valores y principios se convierten en una carta de navegación para ser mejores personas, que transmiten a nuestras comunidades actitudes coherentes con lo que profesamos culturalmente. Hemos definido 10 principios, los cuales son socializados con los empleados en los procesos de contratación, reinducción y capacitación.

- Colaboración
- Pasión y el vértigo
- Excelencia
- Franqueza
- Confianza
- Responsabilidad
- Empatía
- Comunicación
- Bienestar
- Verrquera y el ejemplo



Diana Guapacha,
operaria de barrido - Popayán, Cauca

Objetivos estratégicos 2022

— Crecer con rentabilidad y sostenibilidad



Aumentar los ingresos
con los márgenes de
rentabilidad proyectados



Mejorar la
eficiencia
operacional



Alinear los equipos
a la cultura
corporativa



Transformar
comunidades y
medio ambiente

MATERIALIDAD Y RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



Asuntos importantes para la sostenibilidad de Urbaser Colombia

GRI 102-42, 102-43, 102-44, 102-46

La construcción de la materialidad nos permitió identificar los asuntos más relevantes para nuestras partes interesadas. Identificamos 10 asuntos de sostenibilidad conforme a las expectativas de nuestros grupos de interés, los temas más importantes para el sector y el contexto más amplio del desarrollo sostenible, de la mano con los intereses y preocupaciones de nuestro equipo directivo.

Efectuamos en el 2021 el análisis de la materialidad a través de entrevistas personales y encuestas *online* realizadas a grupos de interés tanto internos como externos, consultando a un total 370 personas.

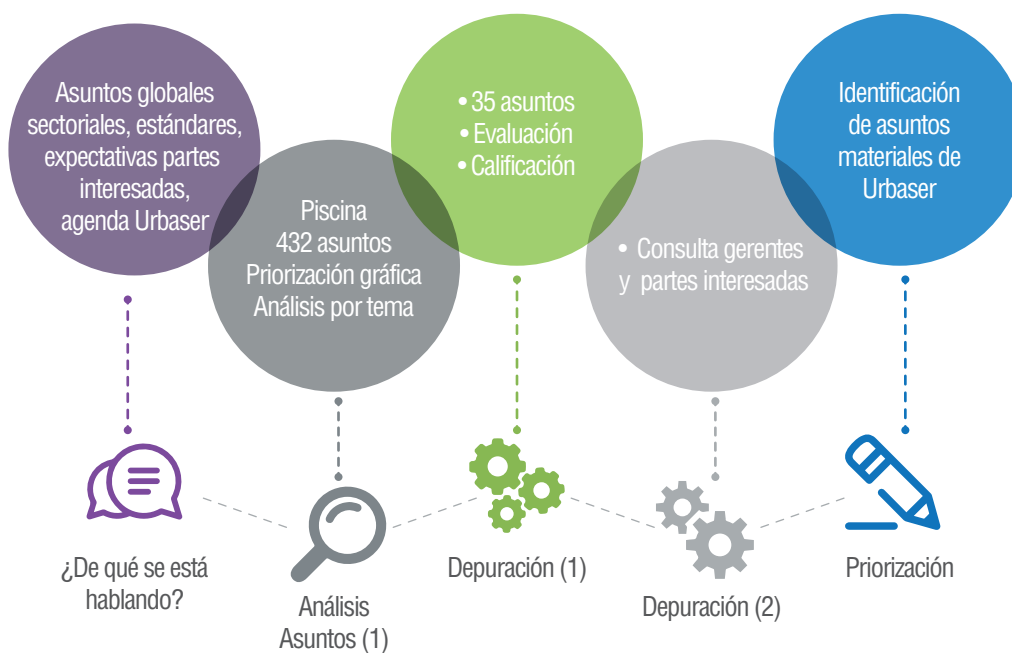
Para la definición de la materialidad hicimos un ejercicio previo en el marco de uno de nuestro programa de validación social: “Urbaser en tu Barrio” y preguntamos a los asistentes de este evento, cuáles serían los temas que les gustaría ver reflejados en el Reporte socioambiental. Ellos destacaron:

- Dar continuidad a los programas de educación ambiental.
- Inclusión de los adultos mayores.
- Cumplir el propósito (Transformar el mañana).
- Excelencia en los servicios.

Finalmente, priorizamos los asuntos importantes, esto nos permitió identificar los aspectos económicos, de gobernanza, medio ambientales y sociales que como organización debemos tener presentes para garantizar que nuestra gestión, responde a los impactos generados por nuestra operación.

GRI 102-43, 102-46, 102-47

Línea de construcción de la materialidad



GRI 102-46, 102-47

Temas relevantes

La anterior matriz presenta el grado de importancia de los asuntos relevantes para Urbaser y nuestros grupos de interés.

Determinamos el corte de relevancia de asuntos a partir del eje 4,40 los cuales estructuran este reporte. Los temas restantes serán monitoreados periódicamente por Urbaser en el proceso de actualización de la materialidad.

La siguiente lista enumera los asuntos materiales que son definidos en cada uno de los capítulos en términos de cobertura y alcance, permitiéndonos dar cuenta de la gestión realizada durante el 2021 por la compañía.

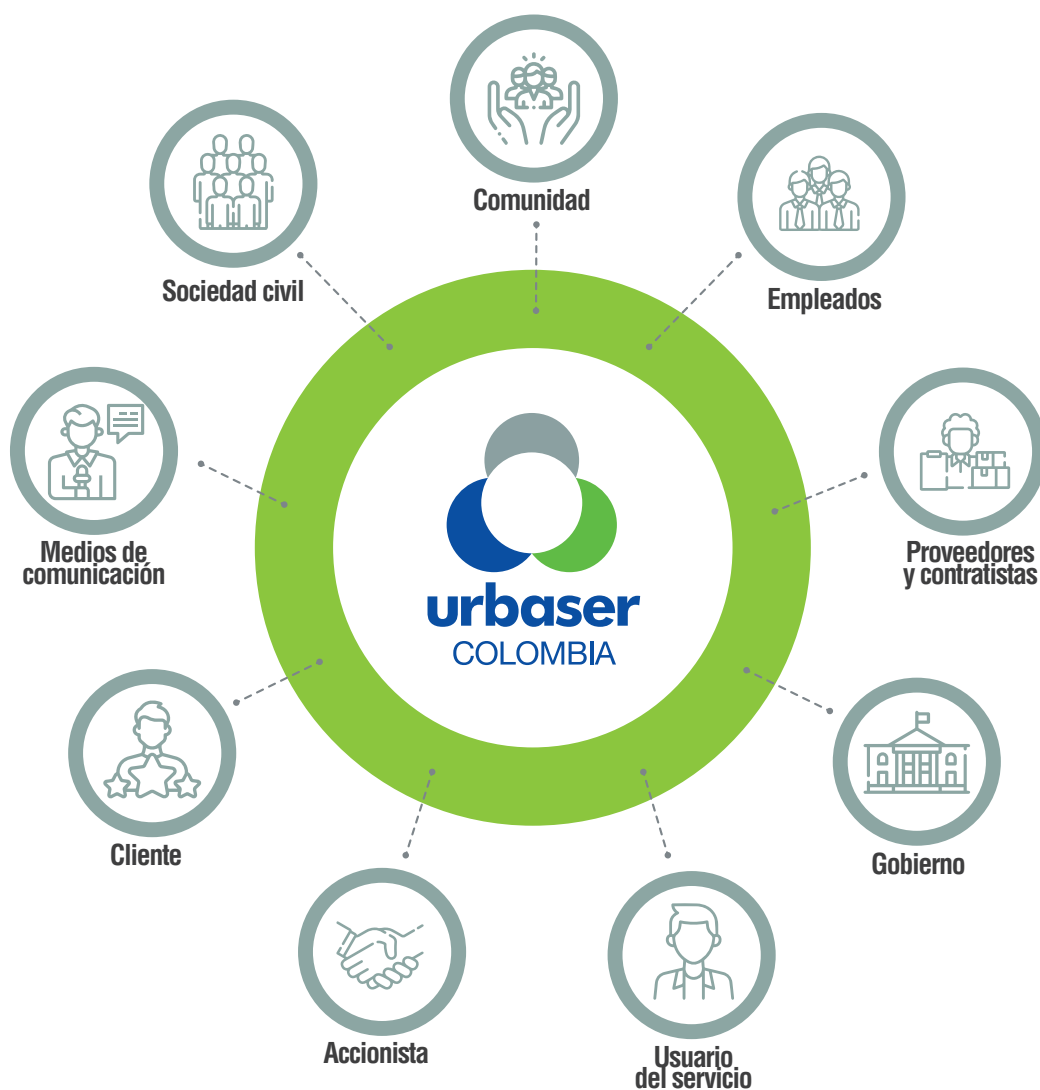
- Gobierno corporativo
- Transparencia y responsabilidad: rendición de cuentas
- Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- Desarrollo y bienestar de los colaboradores
- Operaciones
- Medio ambiente
- Gestión de residuos
- Cumplimiento de la normativa legal vigente
- Respeto y promoción de los derechos humanos
- Salud y seguridad de los empleados
- Educación y cultura ciudadana
- Gestión social

Para la presentación de éste reporte hemos reorganizado y agrupado los asuntos materiales en 7 capítulos que facilitarán el desarrollo de este documento, como se evidencia en la tabla de contenido.

Nuestros grupos de interés

GRI 102-40, 102-42





Son todas aquellas personas o grupos que, de alguna forma, se puedan ver impactados por la actividad de la empresa, acogiéndonos a la definición sugerida por la norma ISO 9001:2015.



En el 2021 realizamos una consulta a nuestros líderes de las diferentes áreas de la compañía para actualizar los grupos de interés de Urbaser.





GRI 102-40, 102-42, 102-43

Involucramiento con nuestros grupos de interés

Grupo de interés identificado	Definición	Tipo de involucramiento	Periodicidad
 Comunidad	Grupos de personas fluctuantes o nativos del territorio donde opera la compañía, que son impactados de manera directa o indirecta por los servicios y acciones que Urbaser ejecuta.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de compromisos. • Educación y formación. • Atención a peticiones. • Gestión de planes y proyectos sociales y ambientales. • Realización de acuerdos de voluntades. • Redes sociales. 	Permanente
 Empleados	Personas que se encuentran vinculadas a Urbaser mediante un contrato laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Inducciones. • Capacitaciones. • Gestión a peticiones (fondo de empleados). • Reuniones, correos electrónicos, cartelera corporativa, comités. 	Permanente
 Proveedores y contratistas	Personas estratégicas, naturales o jurídicas que suministran bienes o servicios a Urbaser a cambio de una contra prestación.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de contratos por prestación de servicios. • Webinar. • Correos electrónicos. • Llamadas telefónicas. • Retroalimentación de la evaluación de proveedores. 	Permanente
 Gobierno	Todas las entidades del estado del orden nacional, municipal, local o departamental, que ejerzan funciones de administración, control y verificación.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión, control y monitoreo de deberes contractuales, normativos y legales. • Correos electrónicos. • Informes. • Atención a requerimientos. 	Permanente



MATERIALIDAD Y RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés identificado	Definición	Tipo de involucramiento	Periodicidad
 Accionista	Propietario(s) de las acciones de Urbaser que lideran y orientan las decisiones y el rumbo de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de informes de gestión. Comités de seguimiento. Juntas Directivas. Asambleas de Accionistas. 	Permanente
 Cliente y usuario del servicio	Toda persona, empresa u organización que experimenta o se beneficia de los servicios de Urbaser y que mantiene un vínculo comercial con la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Visitas de atención. Urbaser en tu Barrio. Espacios de rendición de cuentas. Prestación del servicio. Atención y gestión a peticiones, quejas o reclamos. Reuniones de coordinación y concertación. 	Permanente
 Medios de comunicación	Todos los canales y mecanismos o herramientas a través de los cuales se informan o transmiten mensajes y acontecimientos propios de la gestión de Urbaser.	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones públicas. Atención de entrevistas. Reuniones de coordinación y concertación. Correo electrónicos. 	Permanente
 Sociedad civil	Personas o grupos de personas que conforman estructuras sociales organizadas que trabajan por intereses colectivos, crean espacios de opinión pública y actúan -en muchas ocasiones- como interlocutores entre los diferentes actores de la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento, recorridos de verificación de gestión. Espacios de rendición de cuentas. Reuniones y comités. Redes sociales. Visitas de atención. Urbaser en tu Barrio. 	<p>Conforme a solicitudes.</p> <p>Cada vez que se considere necesario incluirlos para validación social de la gestión.</p>

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN





Gobierno corporativo

GRI 102-18

Concebimos el gobierno corporativo como el conjunto de principios, normas y estrategias para fortalecer y mantener un involucramiento transparente con todos los grupos de interés, facilitando y gestionando la integralidad de los negocios.

En Urbaser Colombia contamos con un Manual de Gobierno Corporativo que determina las responsabilidades y procedimientos para lograr que las reuniones de la Junta Directiva y Asamblea de Accionistas sean exitosas y contribuyan con el objetivo de alcanzar un involucramiento de alto nivel con quienes integran estos órganos colegiados.

Gracias a nuestro esquema de gobierno corporativo hemos logrado:



- Tomar decisiones corporativas que generan valor a largo plazo.
- Fortalecer la cultura de transparencia y cumplimiento.
- Afianzar las relaciones de confianza y equidad frente a los accionistas.

En Colombia, Urbaser cuenta con 8 operaciones independientes, y cada una con sus correspondientes Asamblea de Accionistas, Junta Directiva y representantes legales, cuyas funciones y responsabilidades se definen de manera particular.

Durante el 2020 y el 2021 realizamos

59 reuniones de Junta Directiva y **23** Asambleas de Accionistas



HACER LO CORRECTO tiene *Valor*

Transparencia y responsabilidad

GRI 103-1, 103-2, 102-16

En Urbaser Colombia estamos comprometidos con hacer lo correcto, no solo con palabras sino también con hechos. Somos concientes que actuando con transparencia conseguimos construir un mejor país; por eso de manera constante, y en diferentes escenarios, invitamos a los directivos y colaboradores para que actúen de manera impecable, siendo esta la única forma de lograr nuestro objetivo de transformar personas, organizaciones y sociedades.

Nuestro Código de Conducta sirve como referente y pilar para orientar la actuación ética

de los directivos, empleados y aliados. El código contiene una serie de principios que facilitan el desarrollo de las operaciones que realizamos cada día, en un ambiente ético, serio, honesto y profesional, siempre bajo el precepto de la buena fe y la legalidad.




GRI 415-1

En Urbaser Colombia no realizamos contribuciones a partidos o campañas políticas.

GRI 103-2, 103-3

Para verificar que se cumplan los lineamientos establecidos en el Código, creamos el Comité de Cumplimiento. Adicionalmente, contamos con una Línea Ética lineaetica@urbaser.co donde se pueden presentar denuncias y hacer consultas cuando surjan dudas acerca de cómo actuar. No se presentaron durante el 2021 casos de corrupción en la compañía.

GRI 205-2, 205-3

Gestión 2021 - 2020		
 Acción	 2021	 2020
Capacitación en políticas, Código de Conducta y procedimientos anticorrupción.	733 personas 247 horas	261 personas 150 horas
Diligenciamiento de formatos de conflictos de interés.	733 personas	261
Entrega de folletos acerca de <i>Compliance</i> .	0	200
Lanzamiento campaña educativa y publicitaria “Hacer lo Correcto Tiene Valor”.	0	362 personas alcanzadas

Retos 2022

- Elaboración de la matriz de riesgos de fraude.
- Campaña interna al 100% de los colaboradores en las siguientes temáticas: valor de la integridad, políticas corporativas, conflictos de interés, línea ética y canales de denuncia.
- Formación al 100% de los colaboradores administrativos y operativos, en ética, Código de Conducta, cultura organizacional, políticas anticorrupción y buen gobierno corporativo.
- Realización de un encuentro virtual con proveedores estratégicos para capacitación y posterior firma de compromiso ético.



GRI 413-1

Rendición de cuentas

Urbaser Transparente, porque tu opinión cuenta.



Ubaser inició su labor en Colombia como empresa de servicios medio ambientales en marzo de 2020, posicionando su marca y nuevas políticas con un interés genuino de involucramiento con sus grupos de interés en el marco del diálogo y la comunicación respetuosa.

El proyecto nacional denominado **“Urbaser Transparente”** movilizó a líderes, instituciones, entidades de control y medios de comunicación influyentes de nueve ciudades del país, en una época de restricción social a causa del COVID-19, demostrando interés, ética y transparencia.

URBASER 
TRANSPARENTE
 Porque tu opinión cuenta

“En el 2021 tuvimos un incremento del 21% de participantes presenciales respecto al año anterior y nuevos líderes y colectivos, entre ellos los Consejos Locales de Juventud.”

Resultados nacionales



Retos 2022



Mejoraremos la comunicación con nuestros grupos de interés enfocándonos en optimizar los canales de convocatoria y de retroalimentación.

Realizaremos eventos presenciales y virtuales a través de las redes sociales de medios regionales de comunicación aliados, que nos aseguren cobertura y participación de las diferentes audiencias.

Evaluaremos a nuestros grupos de interés para la identificación de dolores y expectativas que nos permitan mejorar nuestros procesos.

Ampliaremos la cobertura y alcance de los eventos de rendición de cuentas, haciendo mayor presencia en comunas y barrios.

Relacionamiento con clientes

En Urbaser el desarrollo de una cultura orientada al cliente parte de nuestra visión estratégica del servicio:

“Trabajamos unidos para satisfacer excepcionalmente las expectativas de cada uno de nuestros clientes para transformar el mañana”.

Estamos convencidos que entender e interiorizar el valor natural y genuino de servir a nuestros clientes debe ser nuestra guía, lo cual se fundamenta en tres pilares: escuchar, entender y solucionar. Esta es la manera en que hacemos tangible la declaración de servicio.

Durante el año 2021 nos enfocamos en mantener y fortalecer las relaciones de confianza con nuestros clientes. Para ello definimos tres objetivos:

- Implementar canales de atención al cliente y habilitar medios digitales para disminuir su esfuerzo en las interacciones con la empresa.
- Garantizar la gestión completa y oportuna de las peticiones, quejas y reclamos.
- Activar planes de anticipación para facilitar las interacciones de los clientes con la empresa.

Actividades 2021

 Disminuir el esfuerzo del cliente	 Gestionar de manera oportuna peticiones, quejas y reclamos	 Anticiparnos a los dolores del cliente
<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento del sitio web www.urbaser.co: más cercano e inductivo. • Agendamiento de citas en las oficinas de servicio al cliente a través de códigos QR. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aseguramiento del registro y trazabilidad de PQR. • Revisión y análisis de causas y situaciones recurrentes de impacto al cliente. • Rediseño de contenidos para la respuestas a los clientes, en términos de asertividad. • Definición de metas retadoras para la reducción de tiempos de respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio del proceso de movilización cultural para cambiar positivamente la visión interna del cliente. • Realización de la primera medición del nivel de satisfacción del usuario.

Comportamiento de los PQR

Tipo de solicitud / año*	2021	2020
Peticiones	37.392	58.458
Quejas	7.622	14.013
Reclamos	839	1.846
Total	45.853	74.317

*Peticiones: solicitudes asociadas a predios desocupados y servicios especiales para la limpieza de las ciudades.

Quejas: asociadas principalmente a la recolección de residuos y barrido de calles.

Reclamos: relacionadas con el incremento de tarifas correspondiente a las actualizaciones catastrales que por ley la compañía le corresponde aplicar.

Durante el 2021 no recibimos reclamaciones relacionadas con violaciones de la privacidad de nuestros clientes o usuarios, o con pérdida de sus datos.

GRI 418-1

Retos y prácticas centradas en el cliente

Dando continuidad al enfoque para asegurar la promesa básica de servicio al cliente y siendo conscientes de la constancia que requieren las acciones definidas en el año anterior, se estableció el siguiente plan de acción:

Para el 2022 se adelantará la segunda medición de Nivel de satisfacción del Usuario (NSU).

Activaremos los medios para escuchar permanentemente la voz del cliente a través de medición del proceso de PQR.

Entrenaremos a líderes para asegurar que las habilidades desarrolladas y conocimientos adquiridos en servicio al cliente, sean transmitidos correctamente a los equipos.

Renovaremos los procesos para la atención con soluciones de fondo, así como la disminución de tiempos de respuesta.



EXCELENCIA EN LOS SERVICIOS





Camión de recolección - Operación Montería

GRI 102-11, 103-1, 103,2

Actualmente, Colombia enfrenta situaciones de riesgos catastróficos, ambientales y sociales, que pueden llegar a afectar las operaciones y la continuidad de uno de los servicios de saneamiento básico, como es el manejo de residuos sólidos.

En Colombia la materialización de riesgos está presente por situaciones asociadas a protestas, desmanes, inundaciones, situaciones de orden público, conflicto armado entre otros.

Durante el año 2021 pese a las restricciones por la pandemia, Colombia vivió una protesta social, como consecuencia de la inconformidad política y de la reforma tributaria.

Urbaser no fue ajena a esta situación, durante el año sufrimos impactos negativos en nuestra operación por cuenta de la incineración de vehículos compactadores, causándonos pérdidas económicas y dificultades para atender los compromisos operativos, habiendo sido necesario el incremento de planes de contingencia para la limpieza y ordenamiento de los espacios públicos.

La implementación de un sistema de continuidad de negocio y la gestión de los riesgos, nos permite asegurar la sostenibilidad de la operación.

Sistema de gestión integral de riesgos y seguros

Este sistema se extiende a todos los procesos de la organización y es liderado y gestionado por la alta dirección. Su objetivo es asegurar la continuidad de negocio y procurar el bienestar de todas las partes interesadas en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Objetivos del sistema de gestión integral de riesgos y seguros



Garantizar la continuidad del negocio.



Salvaguardar la reputación e imagen corporativa.



Cumplir con los lineamientos de las Normas Técnicas NTC ISO.



Generar confianza en los grupos de interés.

La metodología utilizada para la identificación, gestión y seguimiento de nuestros riesgos corporativos se basó en las normas técnicas ISO 31000, 23001, 9001, 14001 y 45000, en su orden gestión de riesgos, continuidad del negocio, calidad, gestión ambiental y seguridad y salud de los empleados.

GRI 103-2, 103-3

Modelo de gestión de riesgos

Nuestro sistema cuenta con tres líneas de defensa:

- Áreas internas del negocio o dueños del proceso.
- Riesgos y seguros de Urbaser Colombia.
- Control interno

Este último supervisa y realiza seguimiento a la ejecución de los controles, generando informes con hallazgos y recomendaciones sobre su efectividad que son insumo para la toma de decisiones y la mejora continua.



Enfocados en generar continuidad de negocio, los procesos de innovación son fundamentales. En Urbaser Colombia contamos con un software, que nos permite en tiempo real, monitorear, analizar y gestionar los riesgos mediante la evaluación de probabilidades e impactos.



Zona de riesgos

PROCESO	ZONA ALTA	ZONA MEDIA	ZONA BAJA
Operaciones	1	2	0
HSQE	2	3	1
Rellenos Sanitarios	2	1	0
Talento Humano	3	5	1
Gestión Social	0	3	0
Comunicaciones	1	4	0
TOTALES	9	18	2

Actualmente, contamos con la identificación y seguimiento de 29 riesgos y 86 acciones de control, que permiten el seguimiento periódico para evitar materializaciones que afecten las operaciones, las personas y los grupos de interés. Estos 29 riesgos corresponden a los procesos de: Operaciones, HSEQ, Rellenos Sanitarios, Talento Humano, Gestión Social y Comunicaciones.

Entendemos que la excelencia en los servicios incluye además de una operación sistemática y organizada, la gestión responsable de los riesgos reales y potenciales.

Riesgos operativos



Estos están directamente asociados a todas las actividades del proceso operativo y están relacionados con la interacción con los diversos grupos de interés, el medio ambiente, las compras de bienes y servicios, las contrataciones, la gestión

del recurso humano, la seguridad y salud en el trabajo y el cumplimiento normativo.

Riesgos de cumplimiento normativo

Si bien nuestra operación se encuentra regulada, existen ámbitos adicionales de ley que pueden impactar de manera negativa la reputación, el desempeño económico y la sostenibilidad del negocio, como por ejemplo la ley de protección de datos o cambios de normatividad.

Estos riesgos que son transversales a todos los procesos pueden asociarse a posibles multas, sanciones o demandas.

Riesgos tecnológicos

Información y protección de datos

El incremento de las comunicaciones virtuales, la conectividad y la innovación constante de las tecnologías de la información, aumentan el grado de exposición a un ataque cibernético, poniendo en riesgo los datos relevantes para el desarrollo de nuestra operación.

En el 2021, se produjo una alerta de ataque cibernético no mayor, que gracias a los controles y acciones realizadas por el área de Tecnología de la Información permitieron minimizar los impactos y dar continuidad a las operaciones de manera rápida y efectiva.

Como mecanismos de control alternativo contamos con una política de protección de datos y una póliza de seguros de responsabilidad profesional por pérdida de datos - CYBER.

Materialización de riesgos en Urbaser

En el 2021, se materializaron riesgos que afectaron de forma económica a las operaciones en más de \$1.300 millones de pesos los cuales fueron transferidos a las aseguradoras que asumieron el 90% de los pagos.

Acciones y medidas para la reducción de la siniestralidad

Como medidas de mitigación el área de Riesgos y Seguros y los demás procesos, para el año 2022 generaremos acciones para evitar recurrencias y reducir la siniestralidad.

- Alquiler de simuladores viales en tercera dimensión para conductores.
- Campañas de comunicación internas y externas.
- Plan de formación para la enseñanza y el aprendizaje en el marco de la Universidad Corporativa Urbaser.



GRI 102-12, 103-3

Certificación al Sistema Integrado de Gestión

La calidad de nuestros procesos y servicios, es un punto diferenciador que garantiza que nuestras operaciones cuenten con los mejores recursos humanos y operativos.

Entendemos la importancia de la validación y verificación de nuestros procesos, por ello, optamos a finales del 2021 por la certificación externa de nuestro sistema de gestión integral.

Las operaciones en *Holding* certificadas fueron Facatativá, Montería, Barranquilla, Montenegro Parque Ambiental, Buga y Yumbo en las normas ISO 9001 versión 2015, 14001 versión 2015 y 45001 versión 2018.

En el tercer trimestre del 2022, tenemos proyectada la certificación de las demás operaciones.



GRI 102-9

Proveedores: aliados estratégicos para la sostenibilidad

En Urbaser contamos con directrices para la adquisición de bienes y servicios, en donde se establecen las correctas actuaciones y relacionamiento con nuestros proveedores; todos los contratos que establecemos para las compras se realizan tomando como referencia la legislación vigente, los documentos contractuales, las políticas y lineamientos propios para evitar desviaciones e incumplimientos en los temas de seguridad y salud en el trabajo, la gestión ambiental y la calidad.

Los procesos de selección se otorgan bajo los parámetros de credibilidad, transparencia, competitividad y elementos diferenciadores como la oportunidad, y la calidad.

Nuestros proveedores se clasifican en básicos encargados de atender compras rutinarias y de amplia oferta y críticos o estratégicos que son todos aquellos que inciden en que la prestación de nuestro servicio sea oportuna con nuestro cliente final.

Aquellos proveedores que facturaron en los 12 meses anteriores más de 800 millones de pesos recibieron por parte de área de Compras durante el 2021 una evaluación integral de desempeño a 50 proveedores abordando temas financieros, laborales y ambientales.

Distribución de proveedores

Clasificación	2021
Básicos	1.185
Crítico / Estratégicos	36
Total proveedores	1.221

Porcentaje de participación de proveedores

Año	Local	Nacional
2021	21%	79%
2020	22%	78%

El total del compras 2020- 2021

2021: \$ 106.144.185.886

2020: \$ 90.954.828.553

Tipo de compra	2021	2020
Local	\$ 12.350.347.734	\$ 10.739.356.880
Nacional	\$ 93.792.232.152	\$ 73.869.319.132
Total	\$ 106.142.579.886	\$ 84.608.676.012

GRI 203-2, 204-1

Compras locales

2021: \$ 22.290.279.036**2020:** \$ 20.010.062.282

Distribución del tipo de compras (2021)

Línea de negocio	% Participación
Servicio de aseo	75%
Rellenos sanitarios	19%
Servicio de asesoría integral	4,2%
Gestión comercial	1,3%

***Dada la transición presentada en el año 2020 en Urbaser, la tipología de las compras no es comparable entre los periodos.

Retos 2022



- Implementar un portal de proveedores que democratice y agilice los procesos de cotizaciones y adquisiciones.
- Descentralizar y estabilizar el proceso de Compras.
- Aumentar la participación de los proveedores locales en las compras.
- Asegurar el cumplimiento del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo de todos los contratistas.

Datos generales desempeño financiero

GRI 201-1

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	2021	2020
Valor económico generado (VEG)	\$ 209.254.067.673	\$ 172.425.766.009
Ingresos	\$ 209.254.067.673	\$ 172.425.766.009
Valor económico distribuido (VED)	\$ 142.286.005.986	\$ 123.351.917.459
Costos operacionales (menos salarios y beneficios)	\$ 80.529.766.666	\$ 68.805.472.664
Salarios y beneficios (* costo de ventas)	\$ 43.687.182.002	\$ 40.468.906.337
Pagos a capital	-	-
Impuestos y contribuciones	\$ 18.069.057.318	\$ 14.077.538.458
Valor económico retenido	\$ 66.968.061.687	\$ 9.073.848.550

*** Urbaser desarrolla actividades de manera permanente en inversión social que se materializan o ejecutan a través del área de Gestión Social, sin embargo, estas no se encuentran discriminadas en un centro de costos contable específico que permita contar con el valor consolidado, razón por la cual este rubro no se presenta en la tabla.

GRI 419-1

**** En el 2021 no se presentaron incumplimientos normativos o regulatorios de carácter económico.



OPERACIONES QUE RESPETAN A LAS PERSONAS Y AL MEDIO AMBIENTE

6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



5 IGUALDAD
DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO








Miguel Montaño, operario de barrido - Montería, Córdoba

GRI 102-7, 102-8, 401-1, 405-1

Nuestra gente

	2021	2020	% Variación
No. Empleados	2.022	1.854	9,6%
			
Mujeres	509	411	23,8%
Hombres	1.513	1.443	4,8%
			
Menores de 35	846	740	14,3%
Entre 35 y 50	820	779	5,2%
Mayores de 50	356	335	6,2%
			
Indefinido	1.658	1.586	4,5%
Sena	59	33	78,7%
Obra o labor	275	235	17,0%
Fijo	30	0	100%
Días de ausentismo	9.821 d	16.292 d	-60,2%
Empleados afiliados a organización sindical	38	35	8,5%
Rotación de personal	2,32%	2,26%	0,6%

Urbaser en ciudades

	2021	2020	% Variación
Soacha	346	306	13,1%
Montería	389	358	8,7%
Caucasia	20	0	100%
Popayán	314	296	6,1%
Yumbo	84	82	2,4%
Buga	21	24	-12,5%
Montenegro	76	66	15,2%
Tebaida	38	33	15,2%
Tunja	225	206	9,2%
Duitama	102	100	2,0%
Bogotá	84	90	-6,7%
Barranquilla	224	201	11,4%
Facatativá	98	92	6,5%
Totales	2.022	1.854	9,1%



OPERACIONES QUE RESPETAN A LAS PERSONAS Y AL MEDIO AMBIENTE

En la esencia de Urbaser está el ser humano

GRI 103-1, 103-2

Según la estadísticas presentada por el DANE, en el 2021 el crecimiento económico fue de 3,5 puntos frente al 2020, gracias a este resultado la tasa de desempleo anual se redujo en 2,2 puntos, en consecuencia, el número de desempleados a nivel nacional fue de 3.350.000 personas. De otra parte 21 millones de colombianos estuvieron en condiciones de pobreza ya que subsistieron mensualmente con \$331.688.

En cuanto a la igualdad de género, las mujeres tienen más probabilidades de estar desempleadas que los hombres, para el 2021 el desempleo cayó 8,2 puntos porcentuales(p.p.) para las mujeres y 2,2 p.p. para los hombres, en comparación con el mismo periodo en 2020.

Sumado a lo anterior, la calidad del trabajo que muchos empleadores ofrecen carece de reconocimiento de los derechos laborales.

En Urbaser creemos que es necesario marcar la diferencia contribuyendo con la generación de crecimiento económico, brindando oportunidades laborales en condiciones dignas y favorables, que permitan el desarrollo y el bienestar de quienes se vinculan a nuestra compañía. Contamos con una Gerencia de Talento Humano comprometida con el crecimiento integral de los empleados y sus familias. La correcta gestión y potencialización del recurso humano incide en el desempeño y la sostenibilidad de nuestra organización.

Estamos decididos a generar un impacto socioambiental para el país ampliando nuestra cobertura. Nuestro continuo crecimiento implica la atracción y retención del talento humano.

GRI 401-1

Contrario a las cifras nacionales, durante el 2021 presentamos un incremento de la empleabilidad y aumentamos un 23,8% en la contratación de las mujeres.

Desde el inicio de nuestras operaciones en Colombia hemos procurado generar lazos y relaciones duraderas con nuestros empleados, orientando nuestra gestión humana hacia una cultura corporativa alineada a una estrategia competitiva y a un desarrollo profesional y personal para todos.

En Urbaser, queremos contribuir con la transformación del planeta, estamos comprometidos con la promoción del crecimiento económico, inclusivo y sostenible, mediante la oferta y promesa de empleos estables, de calidad, que promuevan el desarrollo profesional y el crecimiento personal en igualdad de oportunidades.

Cultura: Somos PASIÓN Urbaser

“ Creamos equipos de alto desempeño, colaborativos, sólidos, con conciencia colectiva que cumplen sus objetivos personales y le aportan al país. Promovemos valores, conocimiento, actitudes y habilidades para el éxito del grupo humano que conformamos ”

Humberto Rodríguez. Director General Urbaser Colombia.

GRI 102-16

Hoy transformamos el mañana, este es nuestro propósito superior y para lograrlo, hemos identificado los valores que nos representan como equipo, vivirllos a conciencia permitirá que nuestros grupos de interés perciban la coherencia con nuestras propuestas de valor.

Pasión es la base de nuestra cultura, planteando actitudes y comportamientos observables, los cuales hemos agrupado en 6 valores:



OPERACIONES QUE RESPETAN A LAS PERSONAS Y AL MEDIO AMBIENTE

En la esencia de Urbaser está el ser humano

Vivir a plenitud y de manera sincera nuestra cultura, nos hace una marca destacable en el mercado y comprometida con nuestra sociedad y el ambiente, cuando como empleados hablamos de Urbaser a nuestros amigos, inspiramos y contagiamos la alegría de ser parte de una

compañía coherente con sus promesas.

Durante el 2021 **publicamos la cartilla “Cultura y Comportamiento”** la cual fue validada y compartida con todos nuestros empleados en el marco de una campaña de comunicación.

GRI 103-1, 103-2, 401-2

Comprometidos con el bienestar de nuestra gente

El diseño e implementación de un plan estratégico e integral para el desarrollo de todo nuestro recurso humano está fundamentado en 3 pilares: formación, bienestar y compensación.

El pilar de bienestar está enfocado en:

- La escucha permanente por parte de los directivos y la descentralización de los servicios para la atención psicosocial y novedades administrativas (Talento Humano al Campo y Café con el Gerente):

Política de beneficios



Conversatorios

2021 → 113

2020 → 14

Espacios de conexión y escucha



Talento Humano al Campo

2021 → 158

2020 → 38

Café con el Gerente

2021 → 98

2020 → 13

Principales acciones

- Actividades de desarrollo de equipos y sana convivencia.
- Trabajo con gerentes, directores y supervisores desde un modelo de liderazgo que incrementa la cercanía en la operación.
- Mesas de trabajo para dotación.
- Talleres de finanzas e ingresos / Impulso Fondo de empleados.
- Alianzas con terceros para vivienda, electrodomésticos y educación.

OPERACIONES QUE RESPETAN A LAS PERSONAS Y AL MEDIO AMBIENTE

En la esencia de Urbaser está el ser humano

- Construimos espacios diseñados para el esparcimiento, el descanso y la camaradería entre compañeros.



OPERACIONES QUE RESPETAN A LAS PERSONAS Y AL MEDIO AMBIENTE

En la esencia de Urbaser está el ser humano

La Universidad Corporativa Urbaser es una iniciativa del pilar de formación que tiene como objetivo contribuir a la estrategia organizacional, instalando y desarrollando las capacidades, competencias y habilidades organizacionales necesarias, para la profesionalización de los colaboradores, el desarrollo de la cultura corporativa y el logro de las metas.

GRI 404-2

En la U Corporativa “nos profesionalizamos como URBASERES”

**Estrategia corporativa Urbaser Colombia****Estrategia corporativa de formación****Director corporativo de formación****Decano Facultad
Comercial****Juan Pablo Fonseca**14 docentes internos
y aliados estratégicos**18 CURSOS****Decano Facultad
Operaciones****Ángel Uriel García**

58 docentes internos

41 CURSOS**Decano Facultad
Líderes****Claudia María Rúa**5 docentes internos
y aliados estratégicos**10 CURSOS****Decano Facultad
Ambiental****Pablo Felipe Arango**

25 docentes internos

4 CURSOS

- Conocimiento Jurídico.
- Conectado con el Negocio.
- Servicio al Cliente y Experiencia.
- Estrategias Comerciales (No regulado).
- Conocimiento Tarifario.

- "El Deber de Nuestro Hacer": barrido y limpieza, recolección y transporte, corte de césped y poda de árboles y lavado de áreas públicas.
- Gestión Ambiental en Nuestro Día a Día (Sostenibilidad, ODS).
- Pasión Urbaser.
- Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Formación en presentaciones efectivas TED.
- Cohesión de equipos.
- Liderazgo Transformacional.
- Conversaciones Valientes.

- Gestores Ambientales.
- ODS y su Impacto.
- Nuestro rol e impacto en el medio ambiente.

Materias transversales 23 cursos

OPERACIONES QUE RESPETAN A LAS PERSONAS Y AL MEDIO AMBIENTE
En la esencia de Urbaser está el ser humano

GRI 404-1

282

Horas de formación equipo directivo
Media de formación: **31,3 horas.**

1.110

Horas de formación mandos intermedios
Media de formación: **14,6 horas.**

2.205

Horas de formación administrativos y técnicos
Media de formación: **6,7 horas.**



15.985

Horas de formación equipo operativo
Media de formación: **9,9 horas.**

14.792

Horas de formación hombres
Media de formación: **9,8 horas.**

4.790

Horas de formación mujeres
Media de formación: **9,4 horas.**

1.985 Empleados formados

Media de formación: **9,7 horas.**

19.582
Horas de formación

90
Cursos dictados

4,3
Valoración
conocimiento

4,5
Satisfacción
2021



METODOLOGÍAS

Formación líquida

- Pódcast
- Canciones
- Radio novela

Webinar

Talleres

Laboratorio



Corporativa
urbaser

Biblioteca auditiva: puente habilitador de la cultura y el aprendizaje

GRI 404-2

El corazón de Urbaser son nuestros colaboradores, nos hemos comprometido con su desarrollo integral para que se formen como expertos e impacten de manera dinámica y global a la compañía, su entorno y al país. Generar y promover competencias nos llevó a identificar los canales de comunicación adecuados y mensajes de fácil comprensión para todos, ya que el 25% de nuestros colaboradores no han culminado su etapa escolar.

El **formato de tipo auditivo** rompe las barreras de la educación tradicional para una población que por diferentes motivos no puede conectarse con el sistema actual de aprendizaje. Este modelo desarrolla capacidades de autoconfianza y reflexiones de mejora continua.

La **biblioteca auditiva contiene 30 cursos** que buscan capacitar, informar y entretener, logrando democratizar el conocimiento y



Escucha una de nuestras cápsulas educativas.

<https://urbaser.co/wp-content/uploads/2022/08/Capitulo-9-Recoleccion-y-transporte-de-residuos.mp3>

profesionalizando nuestro hacer. Los formatos más usados fueron: pódcast, cuentos, narraciones y canciones. La técnica de la biblioteca está fundamentada en 5 principales teorías; inteligencias múltiples (desarrollado por Neil Fleming), musicoterapia (Carl Orff), la andragogía (aprendizaje para adultos), psicología positiva (relación del humor y la pedagogía) y *storytellig*.

Los audios responden a la realidad operacional, en los que se narran rasgos culturales propios, garantizando así una conexión genuina. Las temáticas abordadas fueron: marco regulatorio, habilidades blandas, cultura organizacional y seguridad y salud en el trabajo.

La metodología implementada ocurre tres veces a la semana, previo al despacho de la operación, dedicando 5 minutos para la escucha activa y otros 5 para validar el anclaje del aprendizaje.

GRI 103-3

Principales logros de la Biblioteca Auditiva

2.749
horas de formación

Reducción de la
accidentalidad en un

26%

30 cursos dictados
(Marco regulatorio, habilidades
blandas, cultura organizacional y SST)

3,9 Valoración del
conocimiento en
una escala de 1 a 5

4,5 Satisfacción de la
formación en una
escala de 1 a 5



FonUrbaser

Celebramos el crecimiento del
fondo de empleados
“FONURBASER”
como una alternativa
económica para la promoción
del ahorro y la colaboración
para el cumplimiento de metas
familiares.



GRI 401-2

Seguro de vida para los colaboradores de Urbaser en Colombia

Reconociendo la vulnerabilidad que por la dinámica de la operación en calle tienen nuestros colaboradores, como parte de nuestro compromiso incorporamos desde el 2021 un seguro de vida para todo el personal de Urbaser, que cubre además del básico de vida, enfermedades graves, incapacidades totales o permanentes, auxilios funerarios, de nacimiento, hospitalizaciones y cirugías ambulatorias, entre otros.

En el 2021 se indemnizaron 90 colaboradores y sus familias por más de 100 millones de pesos, siendo los mayores beneficiados los colaboradores del área operativa.



Wilmer Murcia, coordinador de mantenimiento,
Carlos Chaves, jefe de taller - Facatativá, Cundinamarca

Resignificamos y transformamos la relación con el medio ambiente

GRI 103-1, 103-2

Colombia es el segundo país más biodiverso del mundo, mantenerlo y mejorar la posición ambiental, implica un compromiso sincero por minimizar todos los impactos que puedan incidir en la desestabilización y deterioro de los ecosistemas.

Uno de los aspectos a tener en cuenta, tiene que ver con la relación que las ciudades mantienen con el desarrollo sostenible, particularmente con la generación y tratamiento de los desechos y residuos.

Colombia genera anualmente más de 12.000.000 de toneladas de residuos. Desde el CONPES 3874 se busca implementar la gestión integral de residuos sólidos como política nacional de interés social, económico, ambiental y sanitario, para contribuir al fomento de la economía circular, el desarrollo sostenible, la adaptación y mitigación al cambio climático.²

La relación de los seres humanos con los residuos que ellos generan es una tarea de conciencia y corresponsabilidad.

En Urbaser contribuimos desde nuestra misión organizacional a este propósito de país, ofreciendo servicios medioambientales en el marco de la economía circular y la sostenibilidad de las ciudades y comunidades en las cuales operamos.

De manera específica nos encargamos de la prestación integral de servicios públicos y complementarios, con alta calidad, equilibrio medioambiental, procurando la protección y salud de nuestros colaboradores, así como la generación de respuestas a nuevos retos ambientales, cumpliendo siempre la legislación, respetando y validando nuestra gestión con los entes de control y por supuesto con nuestras comunidades.

Para Urbaser la sostenibilidad es un camino que debe procurar el equilibrio entre las necesidades de protección, el cuidado del medio ambiente, las necesidades de orden social y económico, garantizando la salud y seguridad de los empleados, así como la eficiencia de su operación y el mejoramiento continuo de todos los procesos.

2. CONPES 3874 Política Nacional para la Gestión Integral de Residuos Sólidos.2016

OPERACIONES QUE RESPETAN A LAS PERSONAS Y AL MEDIO AMBIENTE

Nuestra meta es transformar




Nuestras comunidades y clientes pueden tener la tranquilidad que con su pago, están garantizando la correcta gestión y disposición de los residuos, compartiendo así la corresponsabilidad de colaborar en la reducción de los efectos del cambio climático. Este accionar refleja el compromiso de la compañía y de la alta dirección por entregar productos y servicios que respondan a las necesidades de las partes interesadas.

OPERACIONES QUE RESPETAN A LAS PERSONAS Y AL MEDIO AMBIENTE

Nuestra meta es transformar

GRI 102-2, 103-2, 103-3, 306-5

Nuestros servicios urbanos

	 Recolección y transporte	 Barrido y limpieza	 Limpieza urbana CLUS
	Realizamos la recolección y el transporte de los residuos no aprovechables hasta los rellenos sanitarios.	Realizamos el conjunto de acciones, manuales o mecánicas, tendientes a dejar las áreas y las vías públicas libres de todo residuo sólido.	Realizamos actividades integrales para el embellecimiento de la ciudad.
Actividades	<p>Recolección de residuos de tipo residencial, comercial e industrial.</p> <p>Recolección de residuos especiales.</p> <p>Recolección de residuos producto del barrido y limpieza de vías.</p>	<p>Barrido de calles y avenidas.</p> <p>Limpieza de plazas y parques.</p>	<p>Corte de césped.</p> <p>Poda de árboles.</p> <p>Lavado de puentes y áreas públicas.</p> <p>Mantenimiento de cestas.</p> <p>Todo esto según lo establecido en el Plan de Gestión de Residuos Sólidos de cada municipio. – PGIRS</p>
Resultados 2021	En el año 2021 recogimos más de 548.000 toneladas de residuos.	Barrimos 2.760.000 km de vías.	<p>70.280.000 m² de corte de césped.</p> <p>14.682 árboles cuidados en el espacio público.</p> <p>159.926 m² de lavado de áreas públicas.</p> <p>407 cestas instaladas.</p>
Resultados 2020	Recogimos 538.330 toneladas de residuos.	Barrimos 2.392.853 km de vías.	<p>67.298.436 m² de corte de césped.</p> <p>1.331 árboles cuidados en el espacio público.</p> <p>1.403.410 m² de lavado de áreas públicas, motivo desinfección COVID-19</p> <p>144 cestas instaladas.</p>
Retos 2022	Incorporaremos 8 nuevos vehículos a gas.	Realizaremos estudios valorativos para la implementación de barrido mecánico en cada operación.	Ampliaremos la oferta de servicios en el componente de árboles cuidados en espacios públicos.

OPERACIONES QUE RESPETAN A LAS PERSONAS Y AL MEDIO AMBIENTE

Nuestra meta es transformar

Por nuestra naturaleza y vocación somos una compañía responsable con el medio ambiente, que hace esfuerzos adicionales a los que nos demanda la legalidad. Entendemos que como seres humanos tenemos una deuda con la naturaleza, por eso propendemos por el cuidado de un planeta sostenible.

Elementos facilitadores a la medida de nuestros empleados y comunidades

GRI 102-2, 416-1

Las personas son la esencia de nuestro ser y por ello, de manera permanente, investigamos y replanteamos procesos, generamos desarrollos e innovaciones que faciliten nuestra operación.

Moto barredora eléctrica

Usamos tres motos barredoras eléctricas libres de emisiones con conductor abordo, que contribuyen con el rendimiento y la calidad de vida del colaborador, al evitar menores esfuerzos físicos y mejorar su ergonomía.



Mini Dumper

Es un vehículo con capacidad de 3 mt³ con sistema de descargue tipo volqueta, que permite hacer transbordos en zonas de difícil acceso.



Mini Pack

Es un vehículo compactador de 8 yd³ que presta el servicio a clientes especiales, logrando mayor eficiencia en el rendimiento de los carros compactadores.



Moto contenedor

Buscar la ergonomía y la salud de nuestros colaboradores es una prioridad, así diseñamos propuestas como el moto contenedor como prueba piloto para garantizar la limpieza en sectores de difícil acceso vehicular.

Implementamos este diseño como respuesta a la necesidad de recolección de las vías peatonales en el centro de la ciudad de Tunja, Boyacá. Sus beneficios han sido: eficiencia en la recolección, sostenibilidad de limpieza en zonas públicas y recolección en zonas de difícil acceso.



***Durante el 2022 continuaremos las pruebas piloto, ampliaremos las coberturas de los nuevos diseños para garantizar eficiencia, reducción de regueros en calle y mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores.

El nuevo diseño de los carros papeleros mejora la ergonomía, la seguridad y el cuidado ambiental



Nuevo carro papelerero

- Mejora las condiciones ergonómicas de la operación.
- Brinda más seguridad en vías de alto flujo vehicular.
- Mayor visibilidad en el barrido en contra flujo.
- Módulo independiente para el traslado de los alimentos.
- Reducción en el uso de bolsas plásticas.

Este nuevo diseño lo implementamos durante el año 2021 como prueba piloto con 2 referencias en Soacha, Cundinamarca. Gracias a sus buenos resultados adquirimos 80 carros. Estimamos que para el año 2022 se incorporen en otras operaciones.

Para el 2022 preguntaremos a nuestros empleados y comunidades su percepción frente a estos elementos facilitadores.

Espacios limpios y ordenados para vivir y disfrutar

El manejo de residuos tiene una visión integral y un enfoque ambiental preventivo, que minimiza la permanencia de residuos en espacios públicos, reduciendo así, los riesgos e impactos ambientales y de salud.



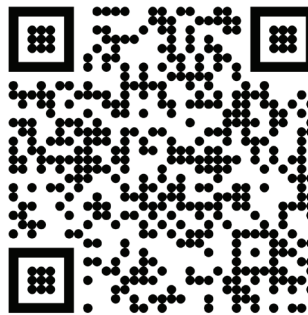
Trabajamos para mejorar el ambiente y las eficiencias operacionales transformando los territorios y las comunidades.



Hemos ajustado nuestras operaciones a las dinámicas de cada ciudad para mejorar los procesos de recolección e impacto de residuos en calle. Durante 2021, instalamos más de 2.500 contenedores beneficiando a una población aproximada de 900.000 personas. Trabajar de manera conjunta con la comunidad es fundamental para garantizar la sostenibilidad y cuidado de los contenedores.

Durante el 2022 instalaremos 1.500 contenedores a nivel nacional.

En Urbaser dialogamos con nuestras comunidades para coordinar su ubicación y explicar sus beneficios sociales y ambientales.



Escanee aquí y conozca más acerca de nuestro proceso de contenerización

*** En el año 2020 no entregamos contenedores dado que Urbaser ingresa en marzo del mismo año.

Movilidad sostenible



En Urbaser tenemos como meta contar en 3 años con el 50% de nuestra flota operando con biogas, lo que generaría una disminución de 636,4 toneladas de CO₂ año.

GRI 103-1

La tierra está presentando un aumento importante en las emisiones de gases de efecto invernadero causado por las actividades de la industria, la movilidad, la quema de residuos entre otros, afectando el cambio climático.

Según el Ideam, en un año Colombia emite a la atmósfera un total de 237 millones de toneladas de CO₂, de las cuales, solo 23 millones de toneladas logran ser absorbidas por las plantas, los bosques nacionales y nuestros cultivos.³

Estamos alineados con la meta nacional de reducción de emisiones de carbono, por lo que a 7 meses de inicio de nuestra operación, vinculamos a la flota automotora de recolección, dos vehículos impulsados con Gas Natural Vehicular (GNV). Este tipo de vehículos no emite material particulado, lo que significa que presenta un 90% menos de monóxido de carbono, una alta reducción de emisiones de CO₂ y un motor que genera menos ruido.



*Media de absorción por árbol 38,5 Kg CO₂/ año

Un carro compactador que opera con Diesel genera 59 toneladas de CO₂ al año. Bajo esta lógica, nuestros 105 vehículos compactadores generaron 6.195 toneladas de CO₂ aproximadamente durante el 2021. Este cálculo proviene de las estimaciones de consumo de diésel diario, las emisiones por galón generadas, el número de días en tránsito y los kilómetros estimados recorridos por estos carros anualmente.

En el 2022 con la adquisición de 10 camiones compactadores impulsados a Gas Natural Vehicular, dejaremos de emitir 116 toneladas de CO₂ en el año, que equivalen a la plantación de 3000 árboles.



Meta 2022 adquirir 10 nuevos compactadores impulsados con gas natural.

3. <http://documentacion.ideam.gov.co/openbiblio/bvirtual/023634/INGEI.pdf>

Plantación nacional de árboles

Colombia es conocida como la casa de los bosques en la que habitan cerca de 55.000 especies animales y vegetales.

En Urbaser apoyamos la iniciativa de arborización en el 2021 plantando 17.500 árboles.

*** Dado que nuestras operaciones iniciaron en el 2020, la siembra se proyectó para el año 2021.

En el marco de la Ley 2173 de 2021 dirigida a la creación de Áreas de Vida, realizaremos en el 2022 programas de plantación de árboles, vinculando a los empleados de Urbaser Colombia. Para ello adelantaremos diálogos con diversas instituciones a fin de verificar los sitios autorizados para la plantación de especies nativas que cumplan con las características de piso térmico, fitosanidad, suelo y demás requisitos que establezcan las autoridades ambientales.



Limpieza de ríos y riberas

El agua representa la posibilidad de la vida para todos los seres de la Tierra. El equilibrio y la salud de los ecosistemas depende de ella. Aunque el 70 % de la superficie del planeta es agua, solo el 2,5% es agua dulce y menos del 1% está disponible para consumo humano. (WWF, 2022)



GRI 103-1, 103-2

Según la Cepal en la desembocadura de los ríos se genera el 80% de los contaminantes que afectan las franjas costeras.

De acuerdo con un estudio realizado por el **Fondo para la Comunicación y Educación Ambiental**, solo el 1% del agua del planeta es apta para consumo humano, por lo que la situación del agua a nivel global nos lleva a enfrentar diversos problemas como el acceso universal y la distribución de este recurso.

Preservar nuestros ríos, paramos y fuentes de agua es una de las misiones de la humanidad y para ello la educación y la acción son fundamentales en la toma de conciencia por parte de

los gobiernos locales, las comunidades, las instituciones y los colectivos ambientales.

En Urbaser creemos que la educación ambiental es la herramienta para fomentar conciencia y transformar comportamientos de consumo, entendiendo el impacto que como humanidad causamos a los cuerpos de agua, buscando la movilización social para la resignificación de las riveras y los ríos.

Estamos comprometidos con los procesos de transferencia del conocimiento respecto de la calidad del agua, pero también hacemos parte de un diálogo incluyente con las comunidades y activistas ambientales.

OPERACIONES QUE RESPETAN A LAS PERSONAS Y AL MEDIO AMBIENTE

Nuestra meta es transformar

GRI 102-44

De esta iniciativa surge una consulta a nivel nacional frente a las temáticas que se deberían abordar en las cátedras ambientales (espacios de reflexión y encuentro educativo) desde la gestión social, siendo las más importantes el agua y el cuidado de los páramos, la cosecha del agua, la preservación de humedales entre otros.

En el 2021, realizamos 73 operativos de limpieza en cuerpos de agua con participación interinstitucional y de la comunidad, recogiendo y transportando más de 400 toneladas de residuos mixtos, escombros y basuras.

Jornada de limpieza de cuerpos de agua

Ciudad	No. de actividades	Cuerpos de agua intervenidos	Entidades	No. de participantes
Tunja	2	Quebrada el Libertador y río El Cangrejo.	Corpoboyacá, Ejército Nacional, Policía Nacional, Reciplanet, Alcaldía Tunja y Universidad Santo Tomás.	53
Popayán	30	Río Cauca, río Ejido, quebrada La Monja, quebrada Quitacalzón, río Molino, quebrada Pubús, Quebrada La Paila, quebrada La Mulata.	Corpoboyacá, Ejército Nacional, Policía Nacional, Reciplanet, Alcaldía Tunja y Universidad Santo Tomás.	300
Yumbo	3	Río Yumbo.	Umata, Inciva, Bomberos, Acción Juvenil, ConVida.	75
Montenegro	12	Quebrada Cajones, ríos Roble y Espejo.	CRQ, Alcaldía, Defensa Civil, Ejército Nacional, Policía Ambiental, Coragyps, Chicchan, Francisco Santander, Aves del Quindío, Comfenalco, Quindío Competitivo, Jardín Botánico del Quindío.	276
Facatativá	21	Quebrada Chapinero - quebrada Mancilla - quebrada Guapucha - río Botello - quebrada El Vino.	Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Medio Ambiente, Secretaría de Planeación, Secretaría de Desarrollo Económico, Defensa Civil, Bomberos de Facatativá, Escuela de Carabineros, Ejército Nacional.	40
Duitama	3	Río Surba, río Chiticuy sector La Paz y río Chiticuy sector Pueblito Boyacense.	Área Juvenil, Ejército Nacional, Alcaldía Duitama, Red Nacional de Jóvenes Ambientalistas.	62
Montería	2	Humedal Cierra chiquita y río Sinú.	Alcaldía Montería, Red Jóvenes de Ambiente, Ambiente y Desarrollo Sostenible, Policía Ambiental y Ejército Nacional.	78

*** Dada la situación de pandemia conforme a las restricciones sociales, durante el 2020 no realizamos limpieza de cuerpos de agua.

GESTIÓN DE RESIDUOS

15 VIDA
DE ECOSISTEMAS
TERRESTRES



11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES





GRI 303-4, 304-3, 306-2

Cifras generales 2021



4 **Rellenos**
en transformación a
Parques Ecológicos
y Tecnológicos



1.261.481
Toneladas
de residuos tratados



Lixiviados
Recirculación 819.112 m³
Tratamiento 128.289 m³



3.900.330
Habitantes
beneficiados



122
Municipios
atendidos



4,5
Kilómetros
de senderos ecológicos
construidos



más de
2.127
Visitantes



22.000
Árboles
plantados



4 **Viveros**
con una capacidad de producción
de 7.000 plántulas

GRI 103-1, 103-2, 102-4

Colombia tiene aproximadamente 50 millones de habitantes y produce diariamente 32.300 toneladas de desperdicios, se calcula que cada colombiano genera entre 0,7 y 0,9 kilogramos de residuos al día. Según el informe de "Residuos Sólidos Urbanos con Enfoque Territorial" de la Superintendencia de Servicios Públicos socializado en diciembre del 2021, en el país contamos con un registro de 281 sitios de disposición final en operación, de los cuales, 174 son rellenos sanitarios, 84 botaderos a cielo abierto, 13 celdas de contingencia y 10 celdas transitorias.

GRI 102-4

Urbaser actualmente opera cuatro rellenos que están en proceso de transformación a Parques Ecológicos y Tecnológicos. En el Municipio de Quibdó estamos construyendo una nueva celda para la disposición de residuos sólidos ordinarios, se estima que su entrega será a finales de año 2022 al Municipio, quien se encargará de su operación.

• Montería
Loma Grande



• Tunja
Pirgua



• Quibdó
Marmolejo

Construcción celda de
disposición final de residuos.



• Popayán
Los Picachos



• Montenegro
Andalucía



“Los 4 rellenos benefician a más de 3.900.330 habitantes que hacen parte de 122 municipios de los departamentos de Córdoba, Valle, Eje Cafetero y Boyacá”

GRI 103-2, 103-3, 304-2, 306-1

Uno de los mayores logros alcanzados por la compañía durante el 2020 y el 2021 fue la transformación gradual que realizamos a los 4 rellenos sanitarios que recibimos para dar continuidad a su operación.

Enfrentamos importantes retos sociales, legales, tecnológicos y ambientales mediante planes que permitieran en cada uno de los componentes atender las mayores problemáticas que vinculan a los territorios, las comunidades, las autoridades de control y seguimiento y las instituciones.

A nivel social y ambiental nuestra gestión abordó el imaginario colectivo de las comunidades frente al impacto real de contar con un relleno sanitario en sus territorios y la necesidad de minimizar de manera efectiva y ambientalmente responsable olores y vectores, con una estrategia de paisajismo que transforma el espacio en un entorno agradable y accesible a todos los ciudadanos.

GRI 306-2

Minimizando el impacto ambiental y mejorando el aspecto visual

Gracias a las intervenciones paisajísticas que realizamos en los cuatro rellenos, reducimos el área descubierta encontrada en el 2020 pasando de 20.000 m² a menos de 1.500 m², como resultado, logramos la disminución del caudal promedio de lixiviados de 1,8 litros por segundo en el 2020 a 1,1 litros por segundo en el 2021.

Parque Ecológico y Tecnológico	Área promedio descubierta (m ²)		
	Feb-20	Dic-20	Dic-21
Andalucía	3.256	2.434	2.170
Pirgúa	2.768	1.789	1.429
Los Picachos	2.300	1.567	1.391
Loma Grande	3.670	2.267	1.433

Desde el aspecto legal, validamos los permisos otorgados por las autoridades competentes, a fin de alinear nuestra operación con los requisitos establecidos en las licencias.

Finalmente, desde al ámbito tecnológico, diseñamos e implementamos planes de largo plazo, que fortalezcan la operación desde los procesos de aprovechamiento y la incorporación de maquinaria e infraestructura para migrar gradualmente hacia la práctica de una economía circular que nos permita minimizar la huella de carbono.

En el 2022 mediremos la huella de carbono para establecer la línea base y la proyección de nuestra estrategia de cambio climático.



Si bien el impacto de esta iniciativa también se evidenció en la reducción de olores y de vectores, es innegable la transformación visual que ofrece a los rellenos sanitarios esta cobertura, cambiando así la percepción que tiene la ciudadanía sobre estos espacios, la cual fortalecemos a través del mecanismo de Visitas guiadas.

GRI 306-2

Parque Ecológico y Tecnológico	Caudal promedio de generación de lixiviados (L/s)		
	Feb-20	Dic-20	Dic-21
Andalucía	2,9	2,6	2,4
Pirgua	1,5	1,4	1,2
Los Picachos	2,5	2,1	1,7
Loma Grande	3,6	3,1	2,3

**Realizamos la comparación con el mes de febrero del 2020 debido a la fecha de inicio de las operaciones de Urbaser Colombia.*

Parque Ecológico y Tecnológico	Cantidad promedio mensual de insumos químicos para control de vectores (L)		
	Feb-20	Dic-20	Dic-21
Andalucía	48	45	41
Pirgua	55	50	45
Los Picachos	26	25	21
Loma Grande	3,25	3,25	3

Rellenos sanitarios: oportunidad y valor

Reducción del área descubierta de residuos de 20.000 m² en 2020 a menos de 1500 m² en 2021.

10.600 kilowatts de energía solar generada para la operación de la báscula, pondajes (estanques impermeabilizados para el almacenamiento de lixiviados) y zonas de disposición.

Reducción del 30% en la cantidad de insumos químicos para el control de vectores respecto al 2020, gracias al control biológico a través de biotrapas.

Reducción de la generación del caudal promedio lixiviados de 1,8 litros por segundo a 1,1 litros por segundo.

De relleno sanitario a Parque Ecológico y Tecnológico

GRI 304-2, 304-3, 306-2

La transformación de relleno sanitario a Parque Ecológico y Tecnológico tiene como objetivo aportar a la sostenibilidad del territorio a partir de la reforestación, conservación y restauración de áreas que se ven afectadas por la disposición final de los residuos.

Buscamos resguardar ecológicamente las áreas mediante procesos de ingeniería ambientalmente sostenible; restablecimiento de la cobertura vegetal, tratamientos de lixiviados con tecnología avanzada, mitigación del impacto de las emisiones de gases, integración con el ambiente circundante, reforestación con especies nativas que logren compensar y revertir la degradación de la tierra.

Es necesario resignificar los sitios destinados para la disposición final de residuos, fomentando a través de ellos principios y criterios ecológicos y sociales que asignen nuevos roles, tareas y responsabilidades frente a la generación de los desechos; es así como estamos transformando los rellenos en espacios de educación y encuentro para el análisis y la reflexión frente al cuidado de la naturaleza y el respeto por la tradición y la cultura.



Parque Ecológico y Tecnológico Andalucía - Montenegro, Quindío

Estamos haciendo restauración ecológica

Comúnmente los residuos en los rellenos sanitarios son cubiertos con una membrana sintética conocida como negro-verde, que pretende evitar la proliferación de vectores, la dispersión de olores y evitar la caída directa de aguas lluvias, sin embargo su función es muy cuestionable. En Urbaser hemos retirado las coberturas negro-verde y las hemos sustituido por coberturas de arcilla mejorando las condiciones de la gestión de los residuos.

Otra de las mejoras que hemos desarrollado es el diseño de senderos ecológicos que se integran con el ambiente circundante. Restauramos los ecosistemas, reforestando con especies nativas que logran compensar las afectaciones de nuestra operación, motivando la presencia de flora y fauna en estas zonas.

En el 2022 realizaremos la caracterización de flora y fauna de los rellenos Los Picachos en Popayán, Andalucía en Montenegro Quindío y Pírgua en Tunja, mediante convenios suscritos con diversas organizaciones ambientales.



Parque Ecológico y Tecnológico Pírgua - Tunja, Boyacá

GRI 306-2

Nuevos escenarios de educación no formal

La naturaleza es el mejor referente educativo que tenemos cuando comprobamos que su biodiversidad nos permite aprender y desarrollar estrategias para la protección de los ecosistemas.

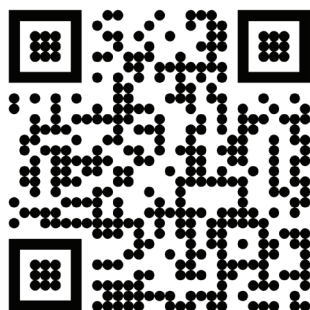
Por ello, implementamos el proyecto de visitas guiadas, que mediante un modelo pedagógico de participación, sensorial y reflexivo busca restaurar la relación que existe entre las personas y la naturaleza.

En el 2022 crearemos aulas vivenciales con

diseños y estructuras basados en las culturas ancestrales de la región, evocando la relación de respeto de los indígenas con el medio ambiente.

Las visitas guiadas a los rellenos sanitarios de Urbaser son estrategias de enseñanza - aprendizaje, que promueven el pensamiento crítico, las habilidades, actitudes y los valores de todos los visitantes para el cuidado del territorio y de los recursos naturales.

Las visitas guiadas nos permiten mostrar el proceso técnico de tratamiento final de los residuos y de manera complementaria, la restauración ecológica que simultáneamente hacemos en los rellenos.



Escanee aquí y conozca más acerca de nuestras visitas guiadas



“En nuestros parques conservamos la riqueza ambiental y cultural, potencializamos las capacidades de las comunidades e impactamos positivamente su desarrollo”

Gestión de residuos en disposición final

GRI 103-1, 103-2, 306-2

Con el objetivo de disminuir el impacto de los residuos producidos en las regiones donde tenemos operaciones e instalaciones y prevenir la liberación de gases al ambiente, hemos desarrollado diferentes procesos y tecnologías.



Control de vectores y olores

En un relleno sanitario es difícil evitar la presencia de olores y vectores (moscas, roedores) así como los residuos volantes en temporadas de fuertes vientos.

Para controlar los vectores combinamos el uso de biotrampas y productos químicos.



En el caso de los olores hacemos coberturas con tierra y arcilla y usamos productos químicos enzimáticos, finalmente, para evitar los residuos volantes implementamos mallas de retención donde se requiera.

GRI 303-2, 303-4

Gestión de lixiviados y vertimientos



Para esta actividad nos regimos por la Resolución 11244 de 2017, la cual estipula los estándares de tratamiento de los lixiviados, que son los líquidos producto de la descomposición de los residuos y que tal como lo estipula la norma, deben tratarse antes de ser vertidos a una fuente de agua. Adicionalmente, se debe cumplir con la Resolución 0631 de 2015, que dictamina los parámetros y los valores límites máximos permisibles para vertimientos a cuerpos de agua.

Todos nuestros rellenos sanitarios cuentan con sistemas de tratamiento de lixiviados, sin embargo solo 2 de ellos (Pirgua y Picachos) tienen permiso de vertimientos. En el relleno sanitario los Picachos contamos con una planta de tratamiento complementada con una planta de osmosis inversa.

En los rellenos Loma Grande, Andalucía y Pirgua se cuenta con plantas de osmosis inversa, que mediante el sistema de filtración logran la efectiva remoción de los elementos contaminantes del lixiviado.

Para atender el servicio de disposición de residuos peligrosos contamos con celdas de seguridad en donde los residuos nocivos se estabilizan químicamente, se confinan y compactan por niveles de manera segura y eficiente.

GRI 306-1, 306-2

Emisiones – Calidad del aire



Una de las externalidades asociadas a la operación de los rellenos sanitarios es la generación de emisiones a la atmósfera, tales como metano, dióxido y monóxido de carbono, hidrógeno y nitrógeno, los cuales varían en cantidad dependiendo de la antigüedad del relleno, las condiciones climáticas de cada región, las características de los residuos y la ubicación entre otros.

Estas emisiones tienen el potencial de impactar la salud humana y los ecosistemas, por ello, es fundamental monitorear y controlar la concentración de partículas o la calidad del aire, a fin de evitar enfermedades de tipo respiratorio.

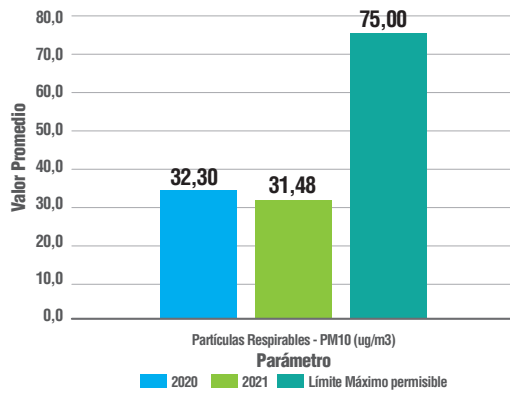
Uno de los mayores logros alcanzados con el proceso paisajístico de cubrimiento de los rellenos tiene que ver precisamente con la captura de gases de efecto invernadero, que en espacios abiertos permanecen difusos. Esta iniciativa se acompaña de la instalación de chimeneas, que nos permiten concentrar y capturar las emisiones de metano para su posterior gestión. En el 2022 esperamos valorar la generación de estos GEI en los rellenos sanitarios y diseñar las estrategias de reutilización de mediano y largo plazo.

Para controlar la calidad del aire, periódicamente realizamos monitoreos en los cuatro rellenos sanitarios en los que operamos, evaluando los criterios establecidos en las licencias ambientales. Estos monitoreos se desarrollan en total cumplimiento de los protocolos designados por la normativa vigente y aplicable: Resolución 0650 de 2010 (Adopción del Protocolo para el Monitoreo y Seguimiento de la Calidad del Aire), Resolución 2254 de 2017 (Calidad del Aire Ambiente) y los Métodos de la Agencia de Protección Ambiental (EPA) acreditados por el Ideam.

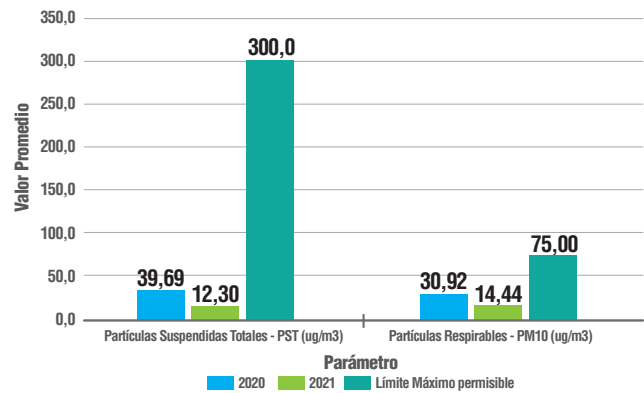
Las mediciones efectuadas durante el 2021 demostraron que los contaminantes en la atmósfera para todos los rellenos sanitarios se encuentran en los niveles máximos permisibles estipulados por la ley.

GRI 305-7

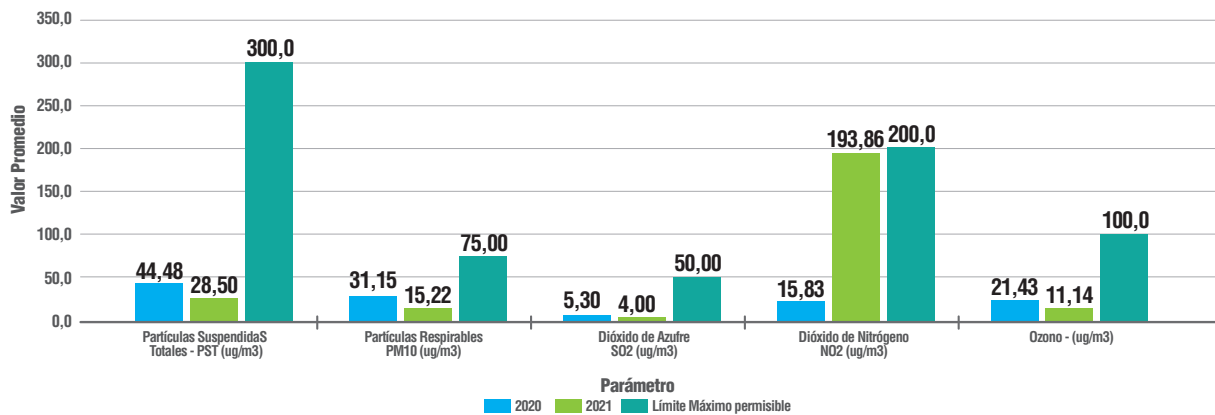
Calidad del Aire - Relleno Sanitario Parque Ambiental Andalucía



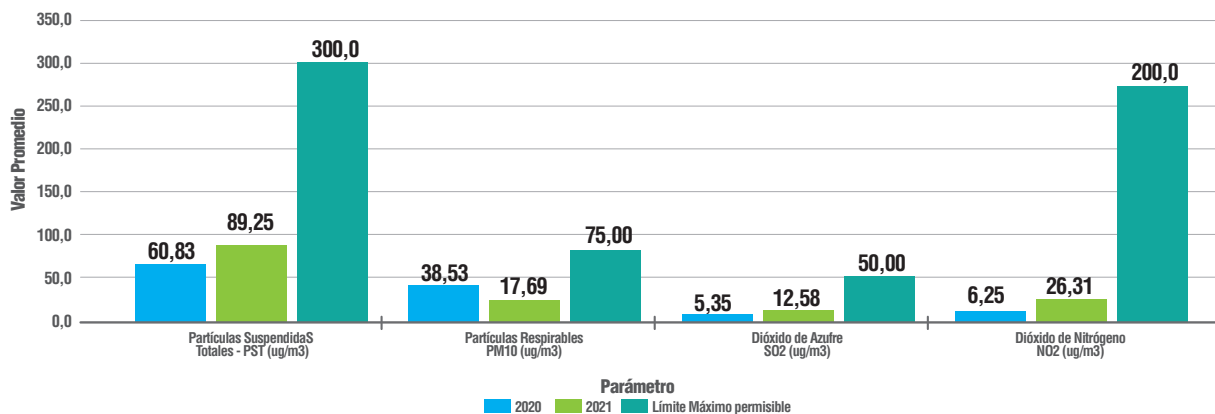
Calidad del Aire - Relleno Sanitario Parque Ambiental de Pírgua



Calidad del Aire - Relleno Sanitario Los Picachos



Calidad del Aire - Relleno Sanitario Loma Grande



Compliance Ambiental

GRI 102-11, 103-1, 103-2, 103-3

Evaluar y hacer seguimiento a nuestras políticas y objetivos promueve la mejora continua de los procesos. En Urbaser, la implementación del *Compliance Ambiental* nos permite responder a los criterios éticos internos de la organización y facilita el cumplimiento normativo, para evitar la materialización de riesgos tales como sanciones, pérdidas económicas o generación de impactos ambientales.

Gracias al *Compliance Ambiental* realizamos visitas en campo que permitieron elaborar un diagnóstico ambiental, estableciendo planes de acción para mejorar el desempeño de las operaciones de los rellenos.

El cumplimiento normativo ambiental de todos los rellenos fue del 90%, porcentaje que para el 2022 incrementará conforme al cumplimiento de los planes y las medidas correctivas implementadas.

GRI 307-1

En el 2021 no hemos tenido sanciones por incumplimientos relacionados con la licencia ambiental.



Retos y mejoras en salud y seguridad en el trabajo



- Plan de gestión de riesgo para el manejo de vertimientos.
- Cerramientos de seguridad de pondajes (piscinas de lixiviados).
- Adecuación y mantenimiento de los cuartos destinados para residuos peligrosos (RESPEL).
- Actualización del sistema globalmente armonizado para productos químicos.
- Aseguramiento de la correcta señalética.

Retos y mejoras operativas



- Asegurar el proceso de ubicación de mallas que evitan la dispersión de residuos a otras zonas.
- Seguimiento a planes de compensación forestal.
- Gestión de permisos de vertimientos y tratamiento de aguas residuales domésticas.
- Garantizar el proceso de cierre con tierra y arcilla.
- Asegurar el retiro y disposición final de llantas.

Retos y mejoras socioambientales



- Evitar el ingreso de fauna silvestre y doméstica al sitio de disposición final.
- Implementar nuevas estrategias de trabajo con comunidades.
- Hacer brigadas de salud y sensibilización ambiental.
- Informar obligaciones de las licencias ambientales a proveedores.

Cocreación, un ejercicio de todos

En Urbaser creemos que la interdisciplinariedad potencializa las iniciativas, los proyectos y programas enfocados en la innovación social y tecnológica, por ello nos hemos aliado con la academia y las instituciones ambientales.



Retos 2022

Alianzas para la innovación tecnológica y social

Institución	Propósito	Estado
Universidad Santo Tomás	Desarrollo de proyectos de experiencias sensoriales y proyectos ambientales	Activa
Universidad UPTC	Procesos de investigación y prácticas que nos permiten certificar la calidad de nuestra gestión	Activa
Academia de Historia de Boyacá	Desarrollo de documentos científicos para validar la inclusión de la cultura	Activa
Ejército Nacional de Colombia	Apoyo con la reforestación en el Parque Ecológico y Tecnológico de Pírgua.	Activa
Jardín Botánico del Quindío	Asesoría y capacitación sobre paisajismo	Activa
Universidad La Gran Colombia	Apoyo para el diseño de las aulas ambientales	Activa
Universidad del Quindío	Asesoría para la implementación de los viveros	Activa

Resultados 2021



- Optimización del plan de llenado para la disposición final de residuos, enmarcada en la gestión del riesgo que se traduce en un aumento de la vida útil de los rellenos y la reducción de los costos operativos.
- Diseño y construcción de cuatro viveros para la producción de 7.000 plántulas anuales, que nos permiten realizar la compensación forestal de los rellenos sanitarios y la recuperación de zonas deforestadas con ayuda de la comunidad.
- Implementación del programa de energía renovable mediante la instalación de 14 luminarias solares.
- Implementación de un control integral de vectores, que logró una reducción de aproximadamente 20% de plaguicidas aplicados en control químico. De esta forma, también disminuimos el impacto sobre especies polinizadoras y la fauna existente en el área.
- El uso de productos enmendados tipo compost provenientes de la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), para revegetalizar los suelos degradados.

Durante el 2022 realizaremos la medición de huella de carbono de todas nuestras operaciones, lo que nos permitirá establecer la línea base para la evaluación, análisis y toma de decisiones.

Adicionalmente hemos proyectado las siguientes actividades para la minimización del cambio climático:

Acciones para la mitigación del cambio climático 2022

Actividad	Justificación	Meta
Mejorar la eficiencia del sistema de quemado del biogás generado en las celdas inoperativas de disposición final de residuos sólidos ordinarios.	Reducción del potencial de calentamiento global (PCG o GWP) de los GEI asociados al gas extraído de las chimeneas activas (fuente puntual o fija) de las celdas inoperativas del relleno sanitario.	Quema del biogás del 100% de las chimeneas activas de las celdas inoperativas.
Garantizar una baja área descubierta en el frente de operación y restringir el uso generalizado de cobertura con geosintético negro - verde en celdas inoperativas de disposición final de residuos sólidos ordinarios.	Reducción de la emisión de GEI asociadas a los residuos expuestos o descubiertos (fuente de área) en el frente de operación del relleno sanitario.	Área descubierta en el frente de operación $\leq 1500 \text{ m}^2$.
Aumentar la cobertura de utilización de energías limpias y renovables (solar fotovoltaica) para la iluminación de los rellenos sanitarios.	Ahorro en el consumo de energía convencional, reducción de las emisiones de GEI, y mitigación del impacto sobre el agotamiento del recurso hídrico.	5 % menos en el indicador de consumo de energía entre 2021 y 2022.
Optimizar el plan de llenado para la disposición final de residuos, enmarcado en la gestión del riesgo y reducción de los costos operativos.	Ahorro en el consumo de combustibles fósiles, reducción de las emisiones de GEI, y mitigación del impacto sobre el agotamiento de recursos naturales.	2 % menos en el indicador de consumo de combustible entre 2021 y 2022.
Intensificar el control integral de vectores de forma balanceada y efectiva (reducir el porcentaje de control químico).	Mitigación del impacto de afectación de especies polinizadoras y fauna restante existente en el área.	Reducción de aproximadamente 700 litros al año de plaguicidas.
Compensación: incrementar las superficies forestales, ya que actúan como sumideros absorbiendo dióxido de carbono.		
Incrementar la siembra y producción de plántulas en el vivero de los rellenos sanitarios.	Aumento de las superficies forestales a través de la compensación forestal y recuperación de zonas deforestadas.	Producción de aproximadamente 7000 plántulas por año.



RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Hacer lo correcto tiene valor





GRI 103-1, 103-2

En Urbaser respetamos y promovemos los derechos humanos. A través de nuestro Código de Conducta y otros elementos de gobernanza, establecemos las pautas para garantizar los derechos de nuestros colaboradores y evitar posibles vulneraciones asociadas a nuestras operaciones o relaciones comerciales.

GRI 406-1, 408-1, 409-1

Nuestro **Código de Conducta** declara el compromiso con los derechos humanos y rechaza prácticas que supongan el trabajo forzoso o infantil, así como cualquier otra forma de abuso o vulneración de los derechos en el marco de nuestra operación.



Escanee aquí para acceder a
nuestro Código de Conducta.

Contamos con una **Política de Equidad, Diversidad y Respeto** que refleja el compromiso en mantener un entorno laboral basado en la igualdad de trato y de oportunidades para hombres y mujeres, así como el fomento de la inclusión y la diversidad en los equipos de trabajo, favoreciendo entornos de entendimiento y aceptación, en los que todas las personas son respetadas y donde exista tolerancia cero frente a todo tipo de discriminación.

Desarrollamos la **Política de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Energía**, que asegura un compromiso por el medio ambiente y su preservación.

GRI 407-1

Garantizamos el derecho a la libre asociación, permitimos que nuestros empleados se asocien o reúnan. Garantizamos una política de cero tolerancia a actuaciones de personas que intenten obstaculizar el ejercicio de este derecho fundamental.

GRI 102-41

En Urbaser Colombia tenemos una organización sindical en la que se garantizan espacios de concertación, se otorgan permisos sindicales y se asegura el cumplimiento del fuero sindical.

En el 2021 no se presentaron en la compañía casos de discriminación, trabajo forzado o infantil.

GRI 410-1

En octubre del 2022 el personal de seguridad a nivel nacional provisto por nuestro proveedor estratégico Protevis Ltda, recibirá formación en derechos humanos.



SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

Estamos comprometidos con el
bienestar de nuestra gente







Comprometidos con la salud y seguridad de nuestra gente

Cifras generales

A diciembre de 2021, se presentó en nuestra operación el **0,1 % de mortalidad**, en una población de 2.022 colaboradores por cuenta del COVID-19.

A diciembre de 2021 logramos la vacunación del 99% de nuestros colaboradores. Al cierre del año, el 98% contaba con el esquema completo de vacunación y 5% con las tres dosis.

La operación nunca se detuvo. Durante la pandemia, la prestación de los servicios integrales de aseo se mantuvo al 100%.

Hemos presentado una **reducción de la accidentalidad del 23% en el periodo 2020 - 2021.**

Presentamos una reducción del 33% en el índice de frecuencia de accidentes al corte de diciembre 2021.

Cerramos el 2021 con un incremento del 2% en el índice de severidad.

GRI 403-5

Dictamos a lo largo del año, **19.683 horas de capacitación** en seguridad y salud en el trabajo.

Logramos una **reducción del ausentismo en un 29%.**

A partir del segundo semestre del año 2021, contamos con **960 horas de asesoría de medicina laboral y de seguridad y salud en el trabajo.**



Luna Cárdenas – operaria de barrido – Soacha

3 SALUD
Y BIENESTAR



GRI 103-1, 103-2

Según Fasecolda (Federación de aseguradoras colombianas) se estima que aproximadamente al año mueren 472 personas a causa de accidentes de trabajo y por enfermedades laborales calificadas, durante el 2021 la cifra alcanzó las 42.646 personas.

En el mundo, cerca de 160 millones de empleados padecen una enfermedad profesional no mortal y alrededor de 313 millones de trabajadores, sufren un accidente no mortal vinculado con su trabajo y funciones diarias.



Considerando el contexto donde Urbaser opera y los riesgos y oportunidades a los que la compañía se enfrenta, nos hemos comprometido con la salud de nuestros colaboradores, razón por la cual compartimos las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, orientado a proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.



En Urbaser somos más de 2.000 colaboradores con la misión de mantener los espacios públicos limpios y ordenados los 365 días del año. El 75% de nuestros empleados hacen parte del área operativa realizando labores de recolección y barrido, corte de césped, lavado de zonas duras, operación y mantenimiento de rellenos sanitarios. Nuestra labor nos exige presencia en la calle lo cual nos hace vulnerables ante las novedades, incidentes o accidentes.

La salud y la seguridad de nuestros empleados es una prioridad y hace parte de nuestra estrategia de sostenibilidad.

“ Nuestra labor nos exige presencia en la calle lo cual nos hace vulnerables. ”

GRI 403-1, 403-2, 403-6, 403-7, 403-8

Gestionamos la salud y la seguridad en el marco de nuestra **Política del Sistema Integrado de Gestión** cuyos objetivos son:

- Fortalecer la cultura de salud y seguridad promoviendo el compromiso y liderazgo de todos los colaboradores.
- Garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables para todos los empleados, con el fin de mitigar posibles lesiones y el deterioro de la salud a consecuencia del trabajo, asegurando la productividad de la operación.

Para la correcta y segura prestación de los servicios mantenemos actualizada nuestra matriz de peligros, garantizando los respectivos controles que reducen el impacto y fomentan el control.

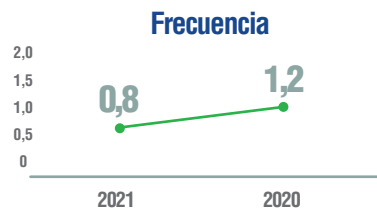
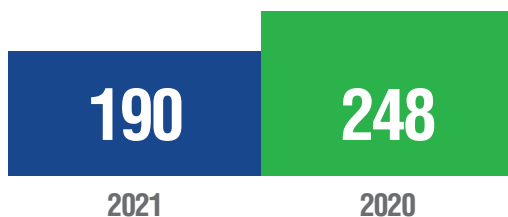
Hemos aplicado mejoras del sistema de gestión de SST lo que ha permitido reducir las lesiones, enfermedades, dolencias e incidentes relacionados con el trabajo.



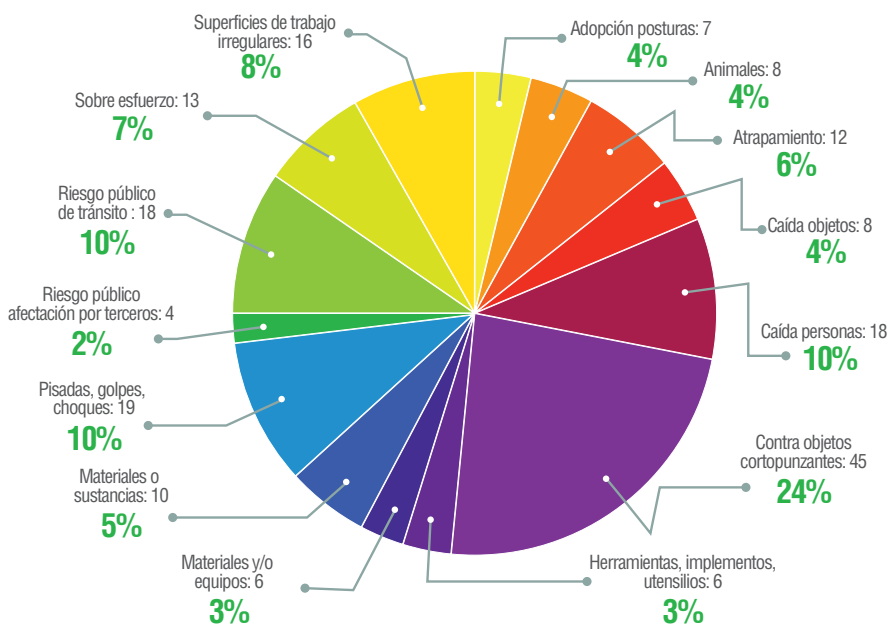
GRI 403-9

Accidentalidad

Año	AT	Variación	Variación
2021	190	-40%	-23%
2020	248		



Tipologías accidentalidad 2021



GRI 403-10

Tipo	No. de casos	Observación
Enfermedades laborales	20	Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales: síndrome de manguito rotador y túnel del carpo, epicondilitis lateral y media y discopatías y lumbagos.
Fallecimientos	2	No se presentaron fallecimientos por enfermedades laborales, los dos casos corresponden a COVID 19.

Para la identificación de enfermedades laborales construimos una matriz de riesgos y peligros relacionada con nuestras actividades, la cual nos permite diseñar programas anuales de mitigación o de vigilancia epidemiológica que incluyen actividades de promoción, educación para la prevención y cuidado de la salud, mediante estilos de vida saludable.

GRI 103-3, 403-2

Innovaciones para la seguridad



Recolección

Riesgo:
golpe de miembros inferiores.

Acciones:

- Adecuación de los estribos de los vehículos compactadores.
- Protección lateral.
- Reubicación de las canastillas de recolección.
- Instalación lateral de ciclistas.

Logro:
disminución de los accidentes de trabajo.



Barrido

Riesgo:
contaminación de alimentos.

Acciones:

- Adecuación de carros papeleros y diseño de compartimiento independiente para los elementos de la operación.

Logro:
disminución de enfermedades gastrointestinales.



Corte de césped

Riesgo:
vibración causada por el proceso.

Acciones:

- Revisión de los elementos de protección personal (EPP).
- Realización de estudio de vibración a 4 puntos (cuerpo – máquina).

Logro:
cambio de guadañas.

GRI 103-3, 403-2

Innovaciones para la seguridad



Personal administrativo y operativo

Riesgo:

lumbagos producidos por el proceso de recolección de residuos.

Acciones:

- Inspecciones del puesto de trabajo.
- Capacitaciones en manejo adecuado de cargas.
- Implementación de los programas de pausas activas.
- Capacitaciones y talleres de higiene postural.
- Revisión de puestos de trabajo por parte del área médica.

Logros:

- Disminución del ausentismo por lesiones osteomusculares.
- Mejoras en la infraestructura de los puestos de trabajo.



Retos 2022

Reducir los
accidentes de trabajo

-40% vs. año anterior

Reportar y gestionar
los incidentes

>=20% vs. año anterior

Reducir el
ausentismo

-25% vs. año anterior

Reducir índices de
frecuencia y severidad

-15% vs. año anterior

GRI 403-3, 403-4

Prácticas seguras

En Urbaser fomentamos la cultura de la seguridad y el autocuidado y para ello, aseguramos que los mensajes sean claros y que efectivamente lleguen a los colaboradores a través de: procesos de inducción y reinducción, charlas al inicio de la operación, pausas activas, campañas periódicas etc.

Como refuerzo para interiorizar actos y comportamientos seguros, empleamos diferentes medios y canales de comunicación de fácil acceso, tales como cartelera informativa, correos electrónicos, grupos de Whatsapp y pódcast.



Vacunación para todos nuestros colaboradores

La pandemia fue un reto para Urbaser. Garantizar la continuidad de los servicios esenciales de recolección, disposición y tratamiento de los residuos, implicó que nuestro equipo de trabajo estuviera disponible, priorizando y salvaguardando su salud y seguridad.

Durante el 2021 dimos continuidad a los planes para hacer frente a la crisis del COVID-19, realizando campañas y capacitaciones frente al autocuidado y la importancia de la vacunación.



Actividades de promoción y prevención

GRI 403-4

Adicional a las actividades que desde el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se desarrollan como parte del accionar diario, hemos implementado distintas actividades con el fin de generar conciencia de seguridad en nuestros empleados.

Durante el mes de septiembre desarrollamos la semana de la salud a nivel nacional, en la que participaron los distintos comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo, los colaboradores administrativos y operativos.

Las temáticas abordadas estuvieron enfocadas en la participación teórica y práctica de temas de salud y seguridad como:

- Manejo de emociones.
- Tamizaje cardio vascular.
- Manejo de sustancias químicas (Planta de tratamiento de aguas).
- Planificación familiar.
- Detección a tiempo del cáncer de mama.
- Vida saludable.



Se conformó la
Brigada de Atención y
Prevención de
Emergencias.
Durante la semana de
la seguridad y la salud
en el trabajo, nuestro
equipo de
colaboradores recibió
entrenamiento para la
prevención y atención
de desastres.

GRI 403-4

El equipo del COPAST siempre disponible

A nivel nacional contamos con 13 Comités Paritarios de Seguridad compuestos por 104 colaboradores que representan a los trabajadores y a la dirección, quienes de manera mensual se reúnen para evaluar los indicadores de accidentalidad y diseñar planes y estrategias para la disminución de los accidentes o el desarrollo de enfermedades laborales.

También contamos con 13 comités de convivencia laboral que durante el 2021 dieron cumplimiento a los planes de acción diseñados para fomentar ambientes de trabajo basados en el respeto y el diálogo asertivo.

En el año se presentaron cero quejas de acoso laboral.



Presentamos a los nuevos integrantes de
COPASST y CCL



¡Felicitaciones a todos los ganadores!

En Urbaser, hoy transformamos el mañana.

Realizamos en el 2021 la elección de los nuevos miembros de los comités paritarios y de convivencia laboral.

GRI 103-3

Durante el 2021 nuestro sistema de salud y seguridad en el trabajo fue evaluado en las 13 ciudades donde operamos por la administradora de riesgos laborales Axa Colpatría, destacando que nuestro sistema cuenta con un 93% de cumplimiento conforme a los estándares mínimos requeridos.

GRI 403-3

Medicina laboral preventiva

En Urbaser contamos con 3 médicos especialistas en medicina laboral, seguridad y salud en el trabajo, quienes de manera permanente nos asesoran en vigilancia epidemiológica, exámenes médicos ocupacionales de ingreso, seguimiento a ausentismo generado por enfermedades comunes, laborales y accidentes de trabajo.

En el caso de los colaboradores que presentan recomendaciones médicas para el desarrollo de su labor, el equipo médico ejecuta el programa de rehabilitación y reintegro laboral.



Cindy Barbosa, ayudante de guadaña - Facatativá, Cundinamarca

EDUCACIÓN Y CULTURA CIUDADANA

Aprendizaje y reflexión para
la acción transformadora





Cifras nacionales

Urbaser en tu Barrio

62 eventos

17.644 participantes

300 horas de atención a
comunidades en sus territorios

Visitas guiadas a los Parques Ecológicos y Tecnológicos

122 visitas

2.127 participantes

550 horas de atención de
transferencia del conocimiento

15 Cátedras Ambientales

13 nacionales / 2 internacionales

Concurso escolar 18 instituciones ganadoras

Actividades de movilización limpieza de cuerpos de agua

73 actividades

884 participantes

Una correría nacional Cuéntame un Cuento

1.200 inscritos

1 libro de cuentos
ambientales

GRI 103-2, 413-1

Diseñamos nuestro plan de intervención social a partir de una gestión temprana de riesgos que de la mano con nuestra política nos permite generar relaciones de confianza con nuestras comunidades locales, aportar al desarrollo sostenible de los territorios y apoyar la viabilidad operacional. En el 2021 no tuvimos incumplimientos normativos en materia social.



GRI 103-1, 103-2

En Urbaser comprendemos que la educación es la base fundamental para lograr transformaciones importantes en la manera cómo nos relacionamos con nuestro entorno medio ambiental, reconociendo los problemas que se derivan de estas relaciones.

Entendemos que el futuro de la humanidad depende de las acciones que tomemos hoy para cuidar los recursos que garantizarán la vida de las generaciones venideras. Es una labor importante e inmediata, por eso hemos tomado como punto de referencia la Agenda 2030, pues los Objetivos de Desarrollo Sostenible se convierten en la guía para la educación ambiental y el pensamiento local sin dejar de lado lo global.

Tal como lo afirma Naciones Unidas, la educación es la manera de contribuir al fortalecimiento de una cultura orientada al desarrollo sostenible, lo que significa el cambio de patrones de comportamiento frente a la manera en que como ciudadanos, aportamos a una gestión más respetuosa con la biodiversidad, a ser responsables con los

residuos que como humanos generamos y a la conciencia de que los recursos naturales hacen posible la vida.










En Urbaser compartimos la meta de mejorar la educación, y la capacidad humana e institucional para mitigar el cambio climático, la adaptación a él y la reducción de sus efectos.

Para ello, gestionamos la educación desde nuestra política social que busca formar, sensibilizar y evidenciar la importancia de la sostenibilidad y la vida. En el año 2021 nuestro principal objetivo nos permitió promover la conciencia ambiental, el conocimiento ecológico, las actitudes y valores para la toma de compromisos, las responsabilidades y acciones frente a la sostenibilidad.

El desarrollo de nuestro programa de educación ambiental se enfocó en tres proyectos: Centro Ambiental de Pensamiento, Ecológicos en Acción y Aprender es Transformar, cada uno de ellos con actividades, indicadores y metas.

GRI 413-1

Programa de educación ambiental

Centro Ambiental de Pensamiento	Ecólogos en Acción	Aprender es Transformar
 Objetivo Promover espacios de educación no formal para el aprendizaje, la reflexión y la acción frente al ser y su relación con el medio ambiente.	 Objetivo Implementar estrategias de educación y formación para niños y jóvenes que permitan comprender la importancia de la ecología, el cuidado de los territorios y la sostenibilidad ambiental.	 Objetivo Capacitar al equipo de colaboradores de Urbaser sobre la importancia de ser parte de una empresa de servicios medio ambientales, así como de su papel transformador en su hogar.
 Meta 2021 <div data-bbox="323 974 448 1006">80%</div> <ul style="list-style-type: none"> • Cátedras 13. • Visitas guiadas 122. • Participantes visitas guiadas 2.127. 	 Meta 2021 <div data-bbox="726 974 850 1006">100%</div> <ul style="list-style-type: none"> • Cuéntame un cuento 1.200 inscritos. 8 cuentos creados por escritores de cada región. Un libro compendio de los cuentos. • Concurso Aulas sostenibles (35 instituciones vinculadas. Ganadores: 15 colegios, 3 universidades). 	 Meta 2021 <div data-bbox="1147 974 1272 1006">70%</div> <ul style="list-style-type: none"> • Articulación Universidad Corporativa Urbaser. • Urbaser en tu barrio para colaboradores. • Capacitación a 839 colaboradores.
 Meta 2022 <ul style="list-style-type: none"> • 20 cátedras. • 220 visitas guiadas. 	 Meta 2022 <ul style="list-style-type: none"> • Libro de cuentos ambientales versión 2. • 8 semilleros de convivencia para la inclusión de jóvenes. • Una correría nacional de cuentos liderada por adultos mayores. 	 Meta 2022 <ul style="list-style-type: none"> • Un Urbaser en tu barrio. • Plan lector. • Plantación nacional de árboles con la participación de los colaboradores.

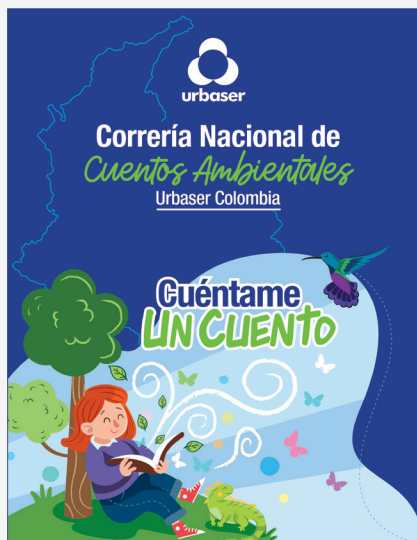
Cátedra internacional

Estado de los Rellenos Sanitarios en Tiempos de Cambio Climático

Con la participación de 4 países y la intervención de expertos mundiales en temas de cambio climático, logramos una asistencia masiva que nos permitió conversar y conocer la importancia de nuestro papel transformador en la manera como gestionamos nuestros residuos.

Descarga la memoria en:

https://urbaser.co/wp-content/uploads/2022/08/Urbaser_catedra-paramos-scaled.jpg



Cuéntame un Cuento

El poder de la palabra contada a través de historias mágicas soñadas y creadas por cuenteros de nuestro país, nos hicieron reconocer la riqueza manifestada en la biodiversidad.

Estamos viviendo la transformación de nuestros rellenos sanitarios a parques tecnológicos y ecológicos, estos espacios se están convirtiendo en aulas vivenciales con pedagogías sensoriales para garantizar experiencias ambientales de profundidad.

**MÁS DE 1.900 HORAS INVERTIDAS
EN EDUCACIÓN CIUDADANA.**

Educación y cultura ciudadana para aprender, entender y adoptar conductas responsables con los entornos.

GRI 103-1, 103-2

Para Urbaser, la educación y la cultura están íntimamente ligadas. Por una parte, la educación permite la enseñanza y el aprendizaje de patrones de conducta que se esperan de los miembros de una sociedad. De otra parte, la cultura compuesta por costumbres, tradiciones, creencias, valores y comportamientos nos permite encontrar puntos comunes para convivir en sociedad.

En consecuencia, la resignificación teórico-práctica de los espacios públicos es fundamental y requiere de la participación social para la apropiación y sostenibilidad de las intervenciones de limpieza, adecuación, plantación de árboles o cualquier acción ambiental.

Promover, fortalecer y vivir la cultura ambiental nos ha permitido visibilizar la sostenibilidad y el cuidado de entornos soportados en las alianzas y el trabajo compartido.



Parque Ecológico y Tecnológico
Andalucía - Montenegro, Quindío



Daniela Ramirez - directora comercial
Valeria Romero - auxiliar experiencia de cliente









Parque Tecnológico y Ecológico Pírgua - Tunja, Boyacá



Parque Tecnológico y Ecológico Picachos - Popayán, Cauca

GRI 413-1

Gestión para la resignificación de espacios públicos

Intervención de puntos críticos	Recolección y limpieza de cuerpos de agua	Jornadas de plantación de árboles
 Objetivo Recuperar de manera integral los puntos críticos identificados en las ciudades dónde operamos.	 Objetivo Promover el respeto y la sostenibilidad de los cuerpos de agua.	 Objetivo Concienciar para la toma de decisiones de resignificación de espacios públicos y zonas verdes.
 Meta 2021 90% <ul style="list-style-type: none"> • 174 puntos intervenidos. • Acompañamiento en la instalación de 1.417 contenedores. 	 Meta 2021 100% <ul style="list-style-type: none"> • 73 actividades comunitarias e interinstitucionales. • 271 toneladas recolectadas. • 884 participantes. 	 Meta 2021 100% <ul style="list-style-type: none"> • 17.500 árboles plantados.
 Meta 2022 <ul style="list-style-type: none"> • 193 puntos intervenidos. • Acompañamiento a la instalación de 1.000 contenedores. 	 Meta 2022 <ul style="list-style-type: none"> • Contribuir con las acciones municipales que movilicen la limpieza de cuerpos de agua. 	 Meta 2022 <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la plantación de 15.000 árboles.

“

La iniciativa, la proactividad y la preocupación por tomar parte en la solución de los asuntos ambientales, son los resultados de una educación ambiental que genera una movilización social transformadora y coherente.

”

GRI 103-1 103-2, 413-1

Gestión social, transparencia e involucramiento

El involucramiento que hacemos con nuestros grupos de interés se fundamenta en el diálogo y la escucha permanente, promoviendo de esta manera la inclusión social de nuestras comunidades, en actividades y proyectos sociales que movilizan el desarrollo, la transparencia y la credibilidad.

Como responsables de ofertar servicios medio ambientales de impacto para la promoción de la sostenibilidad, proponemos espacios de participación a todas las comunidades, a través de las cuales se desarrolla un sentido de pertenencia y control social.












Mediante el programa Validación Social, fortalecemos las relaciones de confianza y credibilidad en espacios de cocreación, encuentro y participación social con el fin de impulsar los niveles de autogestión y sostenibilidad, fundamentados en la escucha y la atención perentoria de las expectativas y necesidades de las comunidades donde operamos.

El centro del programa de Validación Social es “el ser” como individuo corresponsable. Esta iniciativa se compone de tres proyectos para la acción:




GRI 413-1

Programa de Validación Social

Urbaser Transparente	Urbaser en tu Barrio	Urbaser Buen Vecino
 Objetivo Fortalecer las relaciones de confianza y credibilidad con las partes interesadas.	 Objetivo Promover espacios en los que Urbaser se proyecte como una compañía de fácil acceso, líder en la acción medio ambiental, que escucha y gestiona las necesidades de la comunidad.	 Objetivo Acompañar los procesos y planes para el desarrollo socio ambiental de las comunidades del área de influencia directa.
 Meta 2021 90% <ul style="list-style-type: none"> • 21 eventos • 750 participantes presenciales 	 Meta 2021 100% <ul style="list-style-type: none"> • 62 eventos • 17.644 participantes • 300 horas de atención directa en territorios. 	 Meta 2021 100% <ul style="list-style-type: none"> • 4 diagnósticos sociales participativos.
 Meta 2022 <ul style="list-style-type: none"> • 21 eventos 	 Meta 2022 <ul style="list-style-type: none"> • 82 eventos • 18.000 participantes 	 Meta 2022 <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de los planes de acción de las zonas de influencia (rellenos y bases).

GRI 103-3

Aspectos y oportunidades de mejora evaluación actividades de gestión social

PROGRAMA	PROYECTO	Actividades	Aspectos Evaluados	Aspectos por mejorar
<p>Educación Ambiental</p> <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	Centro Ambiental de Pensamiento	Cátedras	Calidad y coherencia del contenido Conectividad Participación	Mejorar el tiempo (un poco más corto) Cantidad de ponentes. Mejorar logística del evento.
		Visitas Guiadas	Duración del recorrido Percepción (antes/ después) Conocimiento adquirido Desempeño del guía de la visita	Mejorar la divulgación de lo procesos del relleno. Establecer estaciones o zonas recreativas para los niños. Mejorar tiempos de recorridos. Implementar amplificadores de voz. Marcación de todos los individuos arbóreos. Disminución de tiempo para el ingreso al parque.
	Ecólogos en acción	Cuéntame un cuento	Calidad del contenido Calidad de la transmisión Día y hora seleccionado para el desarrollo de la actividad	Presencialidad Mejorar el tiempo de la presentación de cuentos teniendo en cuenta que el principal público son los niños. Hacer actividades lúdicas paralelas para capturar la atención.
		Colegios (Aulas Sostenibles)	No se aplica herramienta de evaluación.	Sin embargo se hizo un actividad de cierre nacional virtual y del equipo de gestión social estableciendo: Ampliar tiempos de convocatoria del concurso. Facilitar el proceso de inscripción. Tener presente los tiempos de calendario escolar para garantizar mayor participación.
	Aprender es transformar	Cuéntame un cuento	Calidad del contenido Calidad de la transmisión Día y hora seleccionado para el desarrollo de la actividad	Presencialidad Mejorar el tiempo de la presentación de cuentos teniendo en cuenta que el principal público son los niños. Hacer actividades lúdicas paralelas para capturar la atención.
		Plan Urbaseres	TH	Hacer reinducciones para lograr mayor empatía de los colaboradores. Profundizar el aporte a los ODS desde todos los procesos de la compañía.



GRI 103-3

Aspectos y oportunidades de mejora evaluación actividades de gestión social

PROGRAMA	PROYECTO	Actividades	Aspectos Evaluados	Aspectos por mejorar
Cultura del Aseo 	La ciudad la transformamos todos	Puntos Críticos y Contenerización	No se aplica herramienta de evaluación.	Implementar una herramienta de consulta a las comunidades antes y después de las intervenciones.
		Jornada de plantación nacional de árboles	No se aplica herramienta de evaluación.	Hacer conversatorios al final de las actividades. Garantizar la supervivencia de los árboles plantados.
		Limpieza de cuerpos de agua	No se aplica herramienta de evaluación.	Pormover procesos de participación comunitaria, institucional y de medios de comunicación para garantizar la limpieza y su sostenibilidad de los cuerpos de agua.
Economía circular 	Alianzas Sostenibles	Joranda pos consumo	Este proyecto es liderado por las autoridades ambientales, las gobernaciones. En algunas ciudades realizan evaluación frente a: convocatoria cantidad y tipo de residuos recolectados efectividad de las campañas de expectativa	Implementar rutas selectivas. Garantizar el transporte del material recolectado hasta los puntos de disposición final o zonas de acopio. Realizar certificados de disposición bajo la norma postconsumo.
Validación Social 	UrbaSER	En tu barrio	Recomendación temáticas adecuadas atención y disposición de los funcionarios Interiorización de los mensajes canales de convocatoria participación por tipo de población Espacios públicos intervenidos	Realizar más actividades culturales. Aumentar la capacitación interna Establecer mecanismos de contribución a los colaboradores por su intervención los fines de semana en los eventos.
		Buen vecino	Nivel de satisfacción Oferta institucional Cumplimiento de compromisos pactados Participación eventos	Mayor inversión económica en los proyectos comunitarios.
		Rendición de cuentas	Logística del evento Claridad en las respuestas Calidad de la información Medios de convocatoria Grupos de interés que participaron	Evaluar los tiempos del evento Profundizar sobre el tema tarifario Mejorar la logística

Reporte socioambiental 2021
para el progreso y la sostenibilidad

ÍNDICE DE INDICADORES GRI

ÍNDICE DE INDICADORES GRI

CONTENIDOS GENERALES GRI 102-55

No.	CONTENIDO GENERAL 2016	UBICACIÓN
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		
GRI 101 no requiere una declaración particular		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
GRI 102-1	Nombre de la organización	Pág. 11
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Págs. 11, 63, 64
GRI 102-3	Ubicación de la sede	Pág. 12
GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	Págs. 12, 74
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 8
GRI 102-6	Mercados servidos	Págs. 11, 12
GRI 102-7	Tamaño de la organización	Págs. 12, 14, 15, 51
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 51
GRI 102-9	Cadena de suministro	Pág. 44 a 46
GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 8
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	Págs. 39 a 43, 82
GRI 102-12	Iniciativas externas	Págs. 7, 44
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	Afiliados a Andesco
ESTRATEGIA		
GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Págs. 5, 6
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Los asuntos materiales fueron escritos abordando estos tres aspectos.
ÉTICA E INTEGRIDAD		
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Págs. 18, 30, 53
GOBERNANZA		
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 16, 29
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	Págs. 24, 25
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Si bien no tenemos acuerdos de negociación colectiva, si contamos con una organización sindical. Págs. 51, 89
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Págs. 21, 24, 25
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Págs. 21, 22, 25
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Págs. 21, 70
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES		
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 8
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Pág. 7, 21, 22, 23 Cada capítulo explica el alcance de los asuntos materiales

No.	CONTENIDO GENERAL 2016	UBICACIÓN
GRI 102-47	Lista de temas materiales	Págs. 22, 23
GRI 102-48	Reexpresión de la información	Pág. 8
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág. 8
GRI 102-50	Periodo objeto del informe	Pág. 8
GRI 102-51	Fecha del último informe	Pág. 8
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	Pág. 8
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 8
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág. 7
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	Esta tabla
GRI 102-56	Verificación externa	Pág. 7
ASUNTO MATERIAL - TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD / GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN		
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 30, 31
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 30, 31
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 31
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 31
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 31
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 32
GRI 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Pág. 30
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 35
ASUNTO MATERIAL - EXCELENCIA EN LOS SERVICIOS		
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 39
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 39
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 47
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 47
GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Pág. 47
ASUNTO MATERIAL - OPERACIONES QUE RESPETAN A LAS PERSONAS Y AL MEDIO AMBIENTE		
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 52, 54, 61, 67, 69
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 52, 54, 61, 63, 69
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 59, 63
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Págs. 51, 52
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 54, 60
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 57
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 56, 58
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 51
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 64

No.	CONTENIDO GENERAL 2016	UBICACIÓN
ASUNTO MATERIAL - GESTIÓN DE RESIDUOS -CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE		
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 89
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 89
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 115 y 116
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 89
GRI 407-1	Operaciones y y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Pág. 89
GRI 408-1	Trabajo infantil	Pág. 89
GRI 409-1	Trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 89
GRI 410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Pág. 89
ASUNTO MATERIAL - SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS		
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág.94 y ss
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág.94 y ss
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Págs. 97, 98, 101
GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 95
GRI 403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Págs. 95, 97, 98
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	Págs. 99, 101
GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Págs. 99, 100, 101
GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 93
GRI 403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 95
GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág. 95
GRI 403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 95
GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral	Pág. 96
GRI 403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 96
ASUNTO MATERIAL - GESTIÓN SOCIAL Y EDUCACIÓN Y CULTURA CIUDADANA		
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Págs. 107, 110, 113
GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Págs. 106, 107, 110, 113
GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 115
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pags. 106, 108, 112, 113, 114
GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Pág. 147

**Reporte socioambiental 2021
para el progreso y la sostenibilidad**



