

Informe final de prácticas administrativas

**Fortalecimiento y socialización del marco jurídico y normativo en el componente
ambiental aplicable a la empresa de servicio público del oriente de caldas**

SERVORIENTE S.A E.S.P.

YAZMÍN RIVERA GALLEGO

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO
DE ADMINISTRADORA PÚBLICA**

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PUBLICA ESAP
TERRITORIAL-CALDAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION PUBLICA TERRITORIAL
CETAP MANZANARES CALDAS**

2023

Informe final de prácticas administrativas

**Fortalecimiento y socialización del marco jurídico y normativo en el componente
ambiental aplicable a la empresa de servicio público del oriente de caldas**

SERVORIENTE S.A E.S.P.

YAZMÍN RIVERA GALLEGO

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO
DE ADMINISTRADORA PÚBLICA**

**ASESOR: CARLOS EDUARDO GARCIA LÓPEZ
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP
TERRITORIAL-CALDAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION PÚBLICA TERRITORIAL
CETAP MANZANARES CALDAS**

2023

Informe final de prácticas administrativas

AGRADECIMIENTOS:

Le agradezco a Dios, por haberme acompañado y darme fortaleza y entendimiento a lo largo de la carrera y de la vida.

A mi madre por su apoyo incondicional paciencia, dedicación, confianza en cada etapa de mi vida.

A la universidad escuela superior de administración pública ESAP, por darme la oportunidad de ser profesional y formarme en APT, Le agradezco a mi asesor académico Carlos Eduardo García López, por su dedicación y paciencia, por ser un buen guía y orientador, a cada uno de los profesores que a lo largo de la carrera nos acompañaron y nos brindaron conocimientos. A cada uno de mis compañeros que fueron testigos de cada experiencia y logros compartidos, y a todas las personas que fueron partícipes del proceso de mi formación, De igual forma a todo el personal de la empresa SERVIENTE S.A E.S. P que me permitieron realizar mis prácticas administrativas.

Agradecimientos especiales.

Informe final de prácticas administrativas

RESUMEN

La empresa de servicios públicos del oriente de caldas SERVORIENTE S.A E.S. P es una empresa social y pública, tiene presencia en los municipios de Manzanares, Marquetalia y Pensilvania del departamento de Caldas. Se enfoca constantemente en cumplir con un mandato institucional de asegurar la correcta prestación de los servicios del público, asegurando la satisfacción de los usuarios a través de la optimización continua del sistema de gestión de la calidad, con la mejora continua, la responsabilidad social, ambiental, la eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios que brinda a la comunidad.

Por medio de la práctica en SERVORIENTE S.A.E.S.P se aplicaron los conocimientos adquiridos durante la carrera Administración Pública Territorial, el componente normativo y/o jurídico en el área ambiental, en el cual se enfocó la práctica y es relevante dado la aplicación mediante diversas metodologías. La práctica fue una gran oportunidad a través de la adquisición de experiencia enriquecedora desde el ámbito ambiental, social y legal. En ésta se lograron objetivos importantes como la profundización, fortalecimiento, socialización y generación de estrategias de apropiación social de los marcos normativos y/o jurídicos para la articulación de la administración y gerencia de la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P con las comunidades y así se impactó positivamente al componente ambiental y a la sociedad y territorio en general.

Palabras claves:

Residuos sólidos, socializaciones, estrategias de apropiación, comunidades, cumplimiento normativo, caracterización de residuos, impactos ambientales, desarrollo sostenible, responsabilidad social y ambiental.

Informe final de prácticas administrativas

Tabla de contenido

Introducción.....	9
Justificación.....	10
Contexto de la institucion donde se realizo la practica.....	11
<i>Reseña Histórica de la Empresa.....</i>	<i>12</i>
<i>DESCRIPCION DE LA EMPRESA.....</i>	<i>12</i>
<i>MISIÓN.....</i>	<i>13</i>
<i>VISIÓN.....</i>	<i>13</i>
<i>VALORES CORPORATIVOS.....</i>	<i>14</i>
<i>LÍNEAS ESTRATÉGICAS.....</i>	<i>14</i>
Descripción de la practica.....	15
OBJETIVOS.....	16
<i>Objetivo General.....</i>	<i>16</i>
<i>Objetivos Específicos.....</i>	<i>16</i>
Actividades y metodologías desarrolladas.....	17
<i>Resultados y logros obtenidos frente a cada objetivo específico obtenido.....</i>	<i>25</i>
Conclusiones frente a cada objetivo especifico logrado.....	26
<i>Aprendizajes significativos frente a objetivo específico logrado.....</i>	<i>28</i>
<i>Conclusión general de la práctica.....</i>	<i>30</i>
<i>Aprendizajes Significativos generales de la practica.....</i>	<i>31</i>
Fuentes bibliográficas.....	32
Anexos.....	37

Informe final de prácticas administrativas

Lista de tablas

Tabla1. Contexto de la institucion donde se realizo la practica.	11
Tabla 2. Análisis del marco normativo de SERVORIENTE S.A E.S. P.....	38
Tabla 3. Normas ambientales vigentes y su impacto	51
Tabla 4. Normograma para empresa prestadora de servicios publicos del oriente de caldas SERVORIENTE S.A. E.S.P	54

Lista de figuras

<i>Anexos 1. Frente al objetivo sobre la profundización del marco normativo en el componente ambiental.</i>	37
<i>Figura 1.1. Presentación de las instalaciones en manzanares</i>	37
<i>Figura 1.2. Consulta análisis investigación recopilación clasificación de normas en la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P.....</i>	37
<i>Figura 1.3. Evidencia de seguimiento al plan de gestión ambiental.....</i>	37
<i>Figura 1.4. Jornada de recolección de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES)</i>	37
<i>Anexo1.1. Producto y logros obtenidos:</i>	38
<i>Anexo 1.2,1.3. Documento para la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P se realiza un insumo a manera de diagnóstico relacionado con la normativa aplicable a una empresa de servicios públicos de aseo y la importancia de dicha base normativa y jurídica para su operación y/o funcionamiento.</i>	41
<i>Anexos 2. Frente al objetivo logrado el cual fue socializaciones de los marcos normativos y practicas sostenibles ambientales aplicables a la empresa.....</i>	59
<i>Figuras 2.1, 2.2. Diseñó imágenes referentes a la hora del planeta y el día mundial del clima para la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P.....</i>	59
<i>Figuras 2.3, 2.4,2.5. Revisión de residuos hospitalarios y peligrosos dispuestos por el hospital municipal, farmacias y peluquerías en cumplimiento de lo establecido de (Decreto 4741 del 2005) reglamenta la gestión integral de residuos hospitalarios y peligrosos, la inspección se realiza para verificar que se esté cumpliendo con este Decreto, en la caracterización de residuos que no deben ir al relleno sanitario.....</i>	59

Informe final de prácticas administrativas

<i>Figuras 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14, 2.15, 2.16, 2.17, 2.18</i>	60
<i>Socializaciones de los marcos normativos en las áreas administrativas de la empresa y concientización de educación ambiental sobre prácticas sostenibles ambientales en la comunidad y operarios de la empresa.</i>	60
<i>Producto y logros obtenidos</i>	61
<i>Figuras 2.19, 2.20. Plegable para el area administrativa para el fortalecimiento en el componente ambiental.</i>	61
<i>Figuras 2.21, 2.22. Plegable sobre prácticas sostenibles y el manejo adecuado para la comunidad y operarios de la empresa</i>	62
<i>Anexo 3. Frente al objetivo el cual se estableció estrategias de apropiación de la normatividad actual vigente de la empresa.</i>	62
<i>Figuras 3.1, 3.2. Los marcos normativos y/o jurídicos realizados y socializados se dan a conocer a través de carteleras de información.</i>	62
<i>Figuras 3.3, 3.4. Se realizo imágenes alusivas al día mundial de la tierra y el día del árbol para la empresa SERVORIENTE S.A E.S.P.</i>	62
<i>Figuras 3.5, 3.6. Encuesta algunos operarios para saber que conocimientos les quedo del proceso de socialización.</i>	63
<i>Figuras 3.7, 3.8. Encuesta al área administrativa sobra la importancia de los marcos y/o normativo en el componente ambiental.</i>	63
<i>Figuras 3.9, 3.10. Publicación del plegable elaborado en las páginas web de la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P</i>	63
<i>Anexo 3.1. Formulario pretende realizar un análisis de la información suministrada por medio de los plegables sobre los temas de manejo adecuados y prácticas sostenibles de residuos sólidos a los operarios de la empresa para los operarios de la empresa</i>	63
<i>Anexo 3.2 Formulario pretende realizar un análisis de la información suministrada por medio de los plegables sobre los temas de manejo adecuados y prácticas sostenibles de residuos sólidos para la comunidad</i>	67
<i>Figura 3.11</i>	67
<i>Figura 3.12</i>	68
<i>Figura 3.13</i>	68
<i>Figura 3.14</i>	68
<i>Figura 3.15</i>	69
<i>Figuras 3.16, 3.17,3.18. El plegable realizado fue distribuido por parte de los funcionarios de la empresa en el municipio de Marquetalia en distintos sitios como instituciones en jornadas de concientización.</i>	72

Informe final de prácticas administrativas

<i>Figuras 3.19, 3.20. Socialización de forma virtual del marco normativo y/o jurídico en el componente ambiental en las áreas administrativas de los tres municipios Manzanares Marquetalia Pensilvania caldas de la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P.....</i>	72
<i>Anexo 3.3. Formulario para el área administrativa en la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P.....</i>	72
<i>Figuras 3.21, 3.22. Publicación en las páginas de la empresa de video de educación ambiental sobre concientización sobre el manejo de residuos y educación ambiental.....</i>	75
<i>Figura 3.23. Elaboración imagen alusiva al día mundial del reciclaje.....</i>	76
<i>Figuras 3.24, 3.25. Publicación en la página web de la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P sobre la socialización que se realizó del marco normativo en el Componente ambiental.</i>	76
<i>Anexo 3.4. Resultado y logro obtenidos.....</i>	78
<i>Análisis a la comunidad y al área administrativa de la empresa SERVORIENTE S.A E.S.P. frente a la encuesta que se realizó.</i>	78

Informe final de prácticas administrativas

INTRODUCCIÓN

Al llegar al culmen de la carrera de Administración Pública Territorial una de las condiciones fue realizar la practica en una entidad Pública, en este momento se realizó la práctica en SERVORIENTE S.A E.S. P en torno a estas temáticas del apoyo al fortalecimiento de la normatividad. El medio ambiente es uno de los temas que más impacta e importa y es esencial en la época actual, este se divide en varios sectores, entre ellos está la contaminación, la cual el ser humano combate de múltiples maneras, como es la recolección de residuos sólidos y para ello se han creado empresas que como en el caso de Manzanara Caldas se denomina SERVORIENTE S.A.E.S.P.

SERVORIENTE S.A E.S. P es una empresa social, publica, mixta ya que el 95% de su capital de constitución es público y el 5% es capital privado es regional y su misión principal es la recolección de los residuos sólidos y su disposición final. SERVORIENTE S.A E.S. P es una empresa mixta, regional y con presencia en al menos 3 municipios del departamento de Caldas como son Manzanara, Marquetalia y Pensilvania. Se realizo el ejercicio necesario de revisar y profundizar el marco normativo en el componente ambiental, adaptándolo a las condiciones de postpandemia y al incremento en la generación de residuos, con la motivación a que este sirve de referente para que se busque minimizar, reutilizar y reciclar por parte de la comunidad.

La práctica en SERVORIENTE S.A.E.S.P fue una gran oportunidad en el proceso de formación en Administración Pública Territorial que permitió el aprendizaje y la adquisición de experiencia enriquecedora desde el ámbito ambiental, social y legal, así como aportar al fortalecimiento administrativo y gerencial ya que la empresa tiene una planta de más de veinte

Informe final de prácticas administrativas

empleados, opera en tres municipios y tiene diferentes frentes de trabajo. Por medio de la práctica en SERVORIENTE S.A.E.S.P se aplicaron los conocimientos adquiridos durante la carrera y se pusieron en práctica mediante una metodología centrada en el aprender haciendo.

JUSTIFICACIÓN

SERVORIENTE S.A. E.S.P es una empresa regional mixta con capital público del 95% y una misión de ser prestadora de un servicio público domiciliario como es la recolección de residuos sólidos, lo que cual fue una muy buena opción para realizar la práctica administrativa como opción de grado, es así como esta empresa dio a conocer varios campos de acción para los cuales tiene referentes de tipo técnico y jurídico, uno de ellos fue el componente normativo en el que se enfocó la práctica y es relevante dado la aplicación de los aprendizajes obtenidos en la carrera de Administración Pública Territorial. En este sentido, se permitió el fortalecimiento, la socialización y generación de estrategias de apropiación social de los marcos normativos para la articulación de la administración y gerencia de la empresa SERVORIENTE con las comunidades y así se impacta positivamente al componente ambiental y a la sociedad y territorio en general.

Colombia es un país rico en normas, pero es necesario conocerlas para aplicarlas y las empresas que pertenecen al sector público, están en la obligación de cumplir con la normatividad vigente por lo tanto, es necesario fortalecer y generar los espacios correspondientes para el cumplimiento de las normas, por lo anterior se debe contar con un documento que contenga la normatividad vigente, especificando las leyes decretos, ordenanzas, proyectos, acuerdos municipales, resoluciones para socializarlo con los clientes internos y externos de la empresa.

Informe final de prácticas administrativas

CONTEXTO DE LA INSTITUCION DONDE SE REALIZO LA PRACTICA.

Tabla 1

NOMBRE DE LA EMPRESA	Empresa de servicios públicos del oriente de caldas SERVIORIENTE S.A E.S. P
OBJETO DE LA EMPRESA	Operación de limpieza vial, barrido de las vías y áreas públicas, recolección y transporte hasta el Relleno Sanitario y su disposición final en este mismo sitio de residuos sólidos.
MUNICIPIO / DEPARTAMENTO	Manzanares Marquetalia Pensilvania-Caldas
DIRECCION DE LA OFICINA	Manzanares: calle 5 # 4-62 Local 201
CELULAR	3128118974
SITIO WEB	www.serviorienteesp-mmpcaldas.gov.co

Informe final de prácticas administrativas

Reseña Histórica de la Empresa

Dada la crisis de la disposición final de residuos sólidos, se propuso un cambio en cómo se disponían estos residuos, el 30 de junio del 2006, el municipio de Marquetalia decide crear una empresa para la prestación de servicio público domiciliario de aseo. El 27 de diciembre de 2007, se constituye la persona jurídica de la empresa, la cual llevaba por nombre SERVIMAR S.A E.S.P, siendo Propietario de un 95% el municipio de Marquetalia caldas y el otro 5% personas de carácter privado, en el año 2012 se modifican los socios de la empresa quedando de la siguiente forma los municipios de Manzanares Marquetalia y Pensilvania (caldas) propietarios de la empresa con un 95% de las acciones y el 5% es de capital privado, la empresa cambia su razón social y pasa a ser SERVORIENTE S.A E.S.P empresa de servicios públicos del oriente de caldas, ese mismo año la empresa da inicio a la operación de limpieza vial, barrido de las vías públicas y áreas públicas, recolección, transporte y disposición final en el relleno sanitario la vega.

DESCRIPCION DE LA EMPRESA

La empresa de servicios públicos del oriente de caldas SERVORIENTE S.A E.S. P, Como empresa prestadora de servicios de aseo público, limpieza, barrido, recolección, transporte y disposición final, se enfoca constantemente en cumplir con un mandato institucional de asegurar la correcta prestación de los servicios del público. Asegurar la satisfacción de los usuarios a través de la optimización continua del sistema de gestión de la calidad, con la mejora continua, la responsabilidad social, la eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios que

Informe final de prácticas administrativas

brinda, se apoyan en la configuración y continuidad de los procesos para asegurar su cumplimiento fortalecer una buena imagen y un buen nombre mediante la prestación de servicios que cumplan con todos los límites de calidad exigidos por los órganos de la administración territorial y nacional para tal fin.

Con el fin de enfocarse en el manual de procesos y procedimientos en su cumplimiento, monitorear, medir, analizar y optimizar todos los procesos para asegurar la interrelación de procesos, revisar constantemente los procesos para establecer puntos de vista críticos y de control para asegurar la prestación de servicios de suficiente calidad, contando con un personal calificado constantemente enfocado en brindar servicios de calidad a los usuarios, manteniendo constantemente la optimización continua en el sistema de gestión de calidad.

MISIÓN

Somos **SERVORIENTE S.A E.S. P** empresa prestadora de servicios públicos con un modelo integral de aseo, trabajamos por el bienestar de las comunidades generando transformación, innovación, impacto ambiental y social, cumpliendo nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

VISIÓN

SERVORIENTE S.A E.S. P para el año 2026 tendrá certificación en el sistema de gestión de calidad, posicionando nuestra marca, permitiendo garantizar la operación de los procesos alineando con las exigencias del mercado, con ampliación de cobertura de nuestros servicios y fortalecimiento de las líneas de negocio, todo esto con estrategias de innovación para la organización

Informe final de prácticas administrativas

VALORES CORPORATIVOS

Los Valores Corporativos de la empresa, fueron adoptados mediante resolución N° 013 del 01-04- 2019, se conocen y se plantean como Código de Integridad de la empresa, en tal sentido los principios y valores fundamentales con los que la empresa se orienta y tomados de el sitio web¹ hace referencia a:

Transparencia, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia y Sostenibilidad Ambiental.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Direccionamiento estratégico

- Estandarización de procesos: En el cual se enfoca la práctica.
- Mediciones en Balanced Score Card
- Desarrollo de equipos de trabajo eficientes

¹ <http://www.servorientesaesp-mmpcaldas.gov.co/transparencia>

Informe final de prácticas administrativas

DESCRIPCIÓN DE LA PRACTICA

El desarrollo de la práctica se realizó en la división del medio ambiente, el proyecto de practica tuvo por objeto centrarse en Estructura Organizacional de la dirección operativa en el área ambiental, como lo es la estandarización de procesos, implementación de estrategias y apoyo en el fortalecimiento profundización, socialización y apropiación de la normatividad ambiental, para el mejoramiento gerencial y administrativo, así como para el impacto ambiental de la empresa. La práctica se enfocó en el fortalecimiento de un componente de la administración pública como lo es el conocimiento jurídico y normativo para apoyar el asunto misional de la empresa del servicio públicos del oriente de caldas SERVIORIENTE S.A E.S.P., tales como la profundización y fortalecimiento del marco normativo vigente en el componente ambiental, socializaciones de los marcos normativos actualizados aplicables a la empresa, los cuales son fundamentales y generar el proceso de conocimiento normativo. Y, por último, se estableció y formulo estrategias de apropiación de la normatividad actual vigente para el cliente interno y externo, así como la apropiación del instructivo de las fichas ambientales para el mejoramiento de los procesos.

Además se realizaron diferentes funciones, las cuales se basaron en brindar apoyo en la socializaciones por áreas de trabajo sobre las normas vigentes en el componente ambiental de la empresa SERVIORIENTE S.A E.S.P., socializaciones sobre prácticas sostenibles y disminución los residuos para mitigar el impacto ambiental en diferentes barrios y comunidades en el municipio de Manzanares-Caldas, se dio a conocer esta información por medio de plegables, revistas, periódicos, boletines y otro medio escrito, en los que se informó de una manera clara y sencilla la normatividad aplicable en la empresa. De la misma manera, se utilizó las TIC, como herramientas esenciales para la creación de encuestas públicas sobre el conocimiento que tiene

Informe final de prácticas administrativas

la comunidad sobre las practicas sostenibles para reducir los residuos y a la empresa sobre el marco normativo y jurídico que se dio a conocer así como su importancia; se efectuó un análisis detallado a las encuestas que se realizaron a la comunidad y a la empresa para determinar si se están apropiando del conocimiento e información que por distintos medios se les brindó para su aplicación.

OBJETIVOS

Objetivo General

Apoyar en el proceso del fortalecimiento, socialización y apropiación de la normatividad ambiental para el para mejoramiento gerencial administrativo e impactos Ambientales de la empresa SERVORIENTE S.A E.S.P.

Objetivos Específicos

Profundizar en el marco normativo del sector ambiental aplicable a la empresa prestadora del servicio público.

Socializar los marcos normativos y practicas sostenibles aplicable a la empresa prestadora del servicio público.

Establecer estrategias de apropiación de la normatividad vigente y Practicas sostenibles e impactos positivos en el componente ambiental.

Para cumplir el objetivo de profundizar en el marco normativo vigentes en el sector ambiental se realizaron las siguientes actividades y funciones.

Informe final de prácticas administrativas

Actividades y metodologías desarrolladas

Se realizó en un primer escenario el proceso de práctica administrativa, el gerente y la funcionaria del área comercial presenta las instalaciones en Manzanares (Caldas) e indica el espacio de ubicación de la practicante, y la presentación a todo el talento humano que hace parte de la empresa, se realiza un diagnóstico de la importancia de la empresa y del aporte que esta le realiza al medio ambiente en el cual se enfocó la práctica. (ver figura 1.1,1.2).

Se realizó consulta y análisis de marcos normativos que manejan en la empresa y que están en camino para su fortalecimiento y/o modificación en torno algunas normas establecidas, según sea el caso se realizó un desarrollo del análisis minucioso y detallado del marco normativo de la empresa en el componente ambiental para tener en cuenta (ver anexo 1.1).

Se realizó socialización por parte de funcionarios en los temas del plan de gestión ambiental, ahorro de energía, ahorro de agua y ahorro de papel, así mismo se realizó el control y seguimiento a éste (ver figura 1.3).

Investigación y clasificación según sea el caso las Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos y Resoluciones y según sea su utilidad y conveniencia para la Empresa Prestadora del servicio público de aseo.

Recopilación, clasificación y análisis de las normas y descripción sobre el impacto positivo que tienen en la sociedad las normas ambientales vigentes y su impacto en la sociedad producto de su aplicación en el sector de servicios públicos de aseo; consolidación y clasificación según sea el caso las Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos y Resoluciones y según sea su utilidad y conveniencia para la Empresa Prestadora del servicio público de aseo se

Informe final de prácticas administrativas

realiza una consolidación en el documento para que la empresa se fortalezca en el ámbito legal del componente ambiental (ver anexos 1.2,1.3).

Se realizó el acompañamiento en la jornada de recolección de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES) por parte de personas expertas en el tema para propiciar una disposición adecuada a este tipo de residuos que ya no llegarán al Relleno Sanitario La Vega, teniendo en cuenta que siempre se está en la búsqueda continua de la preservación del medio ambiente (ver figura 1.4).

El segundo objetivo hace referencia a la Socialización de los marcos normativos en las áreas administrativas de la empresa y concientización de educación ambiental sobre prácticas sostenibles ambientales en la comunidad y operarios de la empresa.

A continuación, se describe las siguientes actividades y metodologías que se tomaron en cuenta para alcanzar y cumplir el objetivo:

Creación de plegables, revistas, boletín y otros medios escritos digitales con los que se presentó información de una manera clara y concisa sobre el manejo adecuado de residuos y practicas sostenibles con base en la normatividad aplicable en la empresa para su socialización.

Clasificación de las Leyes Decretos y Resoluciones de manera ordenada clara y sencilla para socializar en el área administrativa por medio de plegables y medios de comunicación.

Clasificación de información sobre prácticas sostenibles y disminución de los residuos para mitigar los impactos ambientales.

Formulación y diseño de folletos y/o plegables para el área administrativa con Leyes Decretos y Resoluciones y su importancia de aplicarlas en el componente ambiental, y los impactos positivos que estas tienen en la sociedad.

Informe final de prácticas administrativas

Se realizó la formulación y diseño de folletos para la comunidad y operarios de la empresa de forma clara y sencilla y que les permitan empezar a generar conciencia de cómo se da ese manejo adecuado a los residuos que se generan, se realiza socialización por medio de prácticas sostenibles para reducir el impacto ambiental.

En este proceso se realizó el diseño de imágenes referentes a la hora del planeta y el día mundial del clima para la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P (ver figuras 2.1,2.2).

Capacitación de manera virtual, sobre el tema de caracterización de residuos, los cuales son los elementos que no deben ir al relleno sanitario los cuales son residuos peligrosos, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES) y aceites usados estos elementos, deben tener otra disposición final, para que no afecte al medio ambiente. Referente a esta capacitación, se realizó acompañamiento en la revisión de residuos hospitalarios y peligrosos dispuestos por el hospital municipal, farmacias y peluquerías en cumplimiento de lo establecido de (Decreto 4741 del 2005) reglamenta la gestión integral de residuos hospitalarios y peligrosos, la inspección se realiza para verificar que se esté cumpliendo con este Decreto el cual la empresa SERVORIENTE S.A E.S.P no debe de recoger, estos residuos, el cual se les realizó la observación de que esto lo deben de hacer en convenio con una empresa que se encargan de estos residuos para un manejo cuidadoso y adecuado con otra disposición final “en la revisión de elementos peligrosos en el cual se encontraron algunos elementos que la empresa no debe de recoger se realizó observación y llamados de atención” (ver figuras 2.3,2.4,2.5).

Se realizó Socialización en el área administrativo sobre las normas y como aplicarse en el componente ambiental de la Empresa SERVORIENTE S.A E.S. P. se socialización de las normas al área de talento humano, operativa y/o supervisión, y del área comercial, por medio de plegables, se realizó reunión en donde se les dio a conocer estas normas y como su aplicación de

Informe final de prácticas administrativas

estas leyes en el componente ambiental traen impactos positivos tanto para la empresa como también para la comunidad, por medio de redes sociales se compartieron a las demás áreas administrativas ya que la empresa se encuentra en los tres municipios de Caldas para que se fortalezca y actualice el marco jurídico en el componente ambiental (ver Figura 2.6).

Dinámica de Socialización sobre prácticas sostenibles y concientización a los operarios de la empresa en el municipio de Manzanares Caldas se realizó socialización por medio de folletos de forma clara sencilla y concisa que les permitan empezar a generar conciencia de cómo se da ese manejo adecuado a los residuos que se generan, por medio de prácticas sostenibles para reducir y mitigar el impacto ambiental (ver figuras 2.7-2.8).

Se realizó socialización sobre concientización y sensibilización sobre el tema recuperar reusar y reciclar del manejo adecuado para la reducción de los residuos, por medio de prácticas sostenibles e impactos positivos que esto trae a la comunidad, se compartió la información específicamente en el sector comercio, reverterías, carnicerías, tiendas, y en casas de familias también en el sector oficial en las oficinas de personería, oficina de enlace de víctimas, se entregaron varios plegables al señor corregidor de agua bonita, el cual compartió y difundió esta información a su comunidad en el corregimiento de agua bonita que pertenece a Manzanares Caldas (ver figuras 2.9-2.18).

Difusión la información por medios de comunicación y publicaciones en diferentes redes sociales que llego a más personas y mejorar los impactos ambientales.

En el tercer objetivo se establecieron estrategias de apropiación para el cliente interno y externo, sobre las practicas sostenibles para reducir los residuos, se realizó un análisis a la

Informe final de prácticas administrativas

comunidad y a la empresa para determinar si se están apropiando del conocimiento que por distintos medios se les brindo para su debida aplicación.

A continuación, se describen las actividades que se realizaron para alcanzar y cumplir el objetivo.

Uso de las TIC en la creación en primer lugar de una encuesta publica sobre el conocimiento generado a la comunidad y la empresa sobre la información brindada por distintos mecanismos.

los marcos normativos y/o jurídicos realizados y socializados, se dan a conocer en las carteleras de información la empresa para la actualización legal del marco normativo en el componente ambiental (Ver figuras 2.9-2.18).

Elaboración de encuestas tanto para el cliente externo como también a los clientes internos de la empresa, y análisis para observar si se están apropiando del conocimiento socializado y difundido por distintos medios para su debida y adecuada aplicación.

Recopilación y clasificación de cuestionario sobre la socialización de manejos de residuos y practicas sostenibles para la comunidad y operarios de la empresa por medio de las TIC, medios de comunicación.

Recopilación y clasificación de cuestionario sobre la importancia de los marcos jurídicos y/o normativos en el componente ambiental para el área administrativa de la empresa.

Se realizó elaboración de imágenes alusivas al día mundial de la tierra y el día del árbol para SERVORIENTE S.A E.S. P en el componente ambiental (ver figuras 3.3,3.4).

Se realizó el respectivo envío de la encuesta por distintos medios, para analizar el manejo de residuos y sobre la socialización que se suministró para reducir los residuos y practicas sostenibles y amigables con el medio ambiente con la comunidad.

Informe final de prácticas administrativas

Se realizó encuesta algunos operarios para saber que conocimientos les quedo del proceso de socialización, con su debido análisis de lo cual ellos consideran que estos espacios de concientización en la comunidad para la empresa son muy importantes porque ayuda en muchos ámbitos y se ven los resultados (ver figuras 3.5,3.6).

Se realizó encuesta al área administrativa en Manzanares (caldas) sobre la importancia de los marcos y/o normativo en el componente ambiental (ver figuras 3.7,3.8).

Se realizó video de concientización de educación ambiental sobre el manejo de residuos y practicas sostenibles, para que quede de forma permanente y se publique en la página oficial de la empresa para apropiar a la comunidad de dicha información.

Elaboración de un instructivo o cartilla para las fichas ambientales que tienen en la empresa para el mejoramiento de los procesos como saber leer estas fichas en cada una de sus etapas y por qué son tan importantes tenerlas en cuentas en la empresa en el componente ambiental.

La empresa se apropió de la herramienta del plegable y lo publico en su página principal y en redes sociales de la empresa (ver figuras 3.9, 3.10).

Se realizó recopilación y recolección de las respuestas de la encuesta que se envió a la comunidad sobre el manejo de residuos y sobre la socialización que se suministró para reducir los residuos y practicas sostenibles y amigables en el componente ambiental, se puede analizar que estas encuestas se realizan, con el fin de que las personas empiecen aplicar toda la información suministrada de forma práctica y sencilla, también para que la empresa tenga en cuenta al momento de toma de decisiones y se puede ver que estas socializaciones de forma

Informe final de prácticas administrativas

práctica, si dan resultados necesario y satisfactorios (ver anexo 3.2 con base a las figuras 3.11-3.15).

El plegable realizado fue distribuido por parte de los funcionarios de la empresa en el municipio de Marquetalia en distintos sitios como instituciones en jornadas de concientización, la socialización con la comunidad es un factor fundamental, para la toma de decisiones lo más importante es que la empresa se haya apropiado de esta información para que se dé a conocer de la mejor manera a la comunidad.

Determinación y análisis sobre la apropiación de la comunidad y la empresa del conocimiento que por distintos medios se les brindo para su aplicación (ver figuras 3.16,3.17,3.18).

Se realizó socialización de forma virtual del marco normativo y/o jurídico en el componente ambiental en las áreas administrativas de los tres municipios Manzanares, Marquetalia, Pensilvania (Caldas) de la empresa SERVORIENTE S.A E.S.P , ya que la parte administrativa de la empresa debe de actualizarlo lo más pronto posible y fortalecer el normograma en el componente ambiental, con el fin de que la empresa se realice la apropiación y aplicación de estas normas, para que la empresa marche de la mejor manera siempre buscando proteger a la población y el medio ambiente (ver figuras 3.19,3.20).

Se realizó encuesta vía internet, para el área administrativa sobre la socialización que trato del sobre la importancia marco normativo y/o jurídico a la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P (ver Anexo 3.3).

Recopilación de las respuestas del cuestionario que se envió al área administrativa, sobre la socialización del marco normativo/o jurídico en el componente ambiental.

Informe final de prácticas administrativas

Publicación en las páginas de la empresa de video de educación ambiental que se realizó sobre concientización sobre el manejo de residuos y practicas sostenibles. Con el fin de dar cumplimiento y siendo el deber ser, de la Empresa de Servicios Públicos del Oriente de Caldas SERVORIENTE S.A E.S. P, se invita todas las personas a que hagan parte de estos procesos que son tan importantes para la sostenibilidad ambiental, siendo uno de los puntos más trascendentales la separación en la fuente y demás acciones encaminadas a el mejoramiento del impacto ambiental. Y así se deja una herramienta permanente para que las personas lo puedan visualizar por medio de este video se hace concientización y sensibilización (ver figuras 3.21,3.22).

Se concluyó y entregó el instructivo o cartilla para las fichas ambientales que tienen en la empresa para el mejoramiento de los procesos como saber leer estas fichas en cada una de sus etapas y por qué son tan importantes tenerlas en cuentas en la empresa.

Elaboración de imagen alusiva al día mundial del reciclaje para la empresa del SERVORIENTE S.A E.S. P (ver figura 3.23).

la empresa realizó publicación en la página web de la empresa sobre la socialización que se tuvo sobre el normograma ambiental el cual tiene su respectiva descripción, desde el área ambiental se llevó a cabo la socialización del Normograma Ambiental de la Empresa, dirigido a varios funcionarios de la misma, con el objetivo de dar conocer parte de la normatividad que rige como Empresa prestadora del servicio público de aseo, gracias al convenio con la ESAP por medio de sus pasantes que desarrollaron una excelente labor en este proceso (ver figuras 3.19,3.20).

Se realizó un análisis a todas las encuestas enviadas a la comunidad y al área administrativa de la empresa (ver anexo 3.4).

Informe final de prácticas administrativas

Resultados y logros obtenidos frente a cada objetivo específico obtenido.

• Sobre la profundización del marco normativo vigente en el sector ambiental

Elaboración de un insumo a manera de diagnóstico relacionado con la normatividad aplicable a la empresa prestadora de servicio público de aseo y la importancia de dicha base normativa y jurídica para su operación y/o funcionamiento.

Se realizó una investigación y consulta en los repositorios de bibliotecas Google académico, Dialnet, SciELO, Superintendencia, Se observaron y analizaron todas las leyes jurídicas organizadas de mayor a menor jerarquías desde la constitución hasta las normas, luego se presentan las ventajas y toda la jurisprudencia relacionada y que Impacto positivo tiene en la sociedad y normas ambientales vigentes en Colombia y su impacto en la sociedad producto de su aplicación en el sector de servicios públicos de aseo y se concluyó con la consolidación del documento y el normograma para presentar a la empresa en el componente ambiente.

Frente al objetivo de Socialización de los marcos normativos en las áreas administrativas de la empresa y concientización de educación ambiental sobre prácticas sostenibles ambientales en la comunidad y operarios de la empresa.

Como se puede ver en las (Figura 2.21,2.22) se realizaron plegables para la comunidad y operarios.

Como se puede analizar en las (Figura 2.19,2.20) se elaboraron plegables de marco normativo y/o jurídico para área administrativa

Informe final de prácticas administrativas

Socializaciones a la comunidad en jornadas de educación ambiental por medio de estas herramientas.

Frente objetivo el cual se estableció estrategias de apropiación, se planteó establecer y formular estrategias de apropiación para el cliente interno y externo.

Análisis de encuestas realizadas a la comunidad de manera satisfactoria.

Análisis de encuestas al área administrativa sobre la socialización para que se apropien de los marcos normativos y/o jurídico en el componente ambiental.

Publicación de los plegables realizados para la comunidad e imágenes realizadas para la empresa en la página oficial de la empresa.

Publicación de video de educación ambiental en la página oficial de la empresa.

Jornada de educación ambiental en el municipio de Marquetalia por medio de los plegables elaborados.

Publicación de la socialización de forma virtual que se realizó de los marcos normativos e impactos positivos realizados, porque la empresa está en el proceso de actualizarlo y todos estos espacios dan apoyo para que la empresa mejore en su proceso.

Entrega de Instructivo de fichas ambientales.

Imágenes realizadas alusivas al medio ambiente.

Conclusiones frente a cada objetivo específico logrado.

Sobre la profundización del marco normativo vigente en el sector ambiental.

La práctica administrativa se basó en el diagnóstico de la empresa y en el análisis del normograma en el componente ambiental en el cual la empresa se debe basar para cumplir con todo el ámbito legal, la práctica se enfocó en fortalecer un componente de la administración

Informe final de prácticas administrativas

pública, como lo es el conocimiento jurídico y normativo para ayudar a fortalecer el asunto misional de la empresa del servicio público de aseo.

Sobre la Socialización de los marcos normativos en las áreas administrativas de la empresa y concientización de educación ambiental sobre prácticas sostenibles ambientales en la comunidad y operarios de la empresa:

Las socializaciones al área administrativa de la empresa generan ese conocimiento jurídico y/o normativo para que se fortalezca el marco normativo en la empresa y tenga un mejor funcionamiento y tener un marco de referencia específico, y se de ese Conocimiento de manera clara y concisa a las comunidades, que se generan procesos concientización en la reducción de los residuos y el manejo adecuado por medio de prácticas sostenibles que traen impactos positivos a la comunidad y al medio ambiente.

Dentro de este proceso de fortalecimiento profundización y socializaciones de la normatividad vigente, en la empresa, se obtuvieron conocimientos en materia ambiental y aplicabilidad de la misma. Se puede ver como desde la administración pública se está debe de estar vinculado con la normatividad vigente y actualizada al interior de las entidades, de acuerdo a los enfoques institucionales y misionales de la empresa.

Respecto a las estrategias de apropiación, se logró establecer y formular estrategias de apropiación para el cliente interno y externo.

En este proceso de actualización e implementación de la normatividad vigente, permitió fortalecer y ampliar conocimientos en materia ambiental, teniendo en cuenta que la administración pública, debe ser integral en la medida en que sea capaz de articular una variedad de dimensiones en el actuar, en donde una de esas dimensiones es el componente ambiental,

Informe final de prácticas administrativas

considerando que los programas y proyectos que se lleven a cabo se ejecuten por medio de la normatividad vigente establecida.

Aprendizajes significativos frente a objetivo específico logrado.

Sobre la profundización del marco normativo vigente en el sector ambiental:

En este primer escenario se puede analizar que la relación de la Administración Pública con SERVORIENTE S.A E.S. P es fundamental, porque generan esquemas de conocimientos en el ámbito normativo y legal en el componente ambiental, ya que es una empresa que en su mayor parte es pública y presta un servicio público a la comunidad, por eso es esencial este elemento, porque esta normatividad actualizada y vigente fortalece y genera impactos positivos tanto a la empresa como también a la comunidad y al medio ambiente, ya que la normatividad vigente es una de las rutas claves de dirección de la empresa de servicios públicos, debido a que todo va encaminado a lo que está contemplado en la normatividad vigente, todos estos espacios son procesos que generaron consulta, investigación, análisis, Recopilación y clasificación según sea el caso las Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos y Resoluciones y según sea su utilidad y conveniencia en y para la Empresa Prestadora del servicio público de aseo.

Frente a la Socialización de los marcos normativos en las áreas administrativas de la empresa y concientización de educación ambiental sobre prácticas sostenibles ambientales en la comunidad y operarios de la empresa.

La relación de la Administración Pública con SERVORIENTE S.A E.S. P genera espacios de conocimientos y da mejores posibilidades en el fortalecimiento del marco normativo en la empresa sirve para poder tener un marco de referencia específico que permita saber cuáles son los límites, cuáles son los alcances, cuáles son las dinámicas que permitan profundizar en la toma de decisiones permanentes,

Informe final de prácticas administrativas

en la capacidad y claridad en la estructura organizacional, el aporte de estos conocimientos es la relevancia que tiene la normatividad para la toma de decisiones en una organización, para el acompañamiento y revisión y profundización a los residuos fortalecen mucho la capacidad de control y seguimiento normativo que la empresa debe estar realizando con la comunidad.

Para la Administración Pública en su articulación con la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P se genera todos estos esquemas y espacios de sensibilización y concientización en la reducción de residuos y en su manejo adecuado por medio de prácticas sostenibles, la socialización con la comunidad se convierte en un factor fundamental para la toma de decisiones en la administración pública porque conduce a generar una empresa que está enmarcada en la responsabilidad sostenibilidad y mitigación de los impactos ambientales.

De esta manera buscamos mitigar el impacto ambiental y promover el desarrollo sostenible tanto de la empresa como el de comunidades que esto impacta.

Frente a las estrategias de apropiación, se planteó establecer y formular estrategias de apropiación para el cliente interno y externo.

La articulación de la Administración Pública con SERVORIENTE S.A E.S.P impacta de forma significativa en el componente ambiental en el ámbito de la empresa ya que generan herramientas y distintos mecanismos para mejorar los procesos como lo fue establecer y formular estrategias de apropiación y aplicabilidad de los marcos normativos y/o legales en el ámbito ambiental, ya que por medio de distintas técnicas se dan a conocer todo estos marcos normativos y/o jurídicos en el componente ambiental para que la empresa aplique estas normas y se den a conocer, se puede analizar que se requiere hacer estas interacciones con la comunidades, para que las personas observen el acompañamiento que se les brindan, en los procesos de la

Informe final de prácticas administrativas

separación desde la fuente y practicas sostenibles, por medio de toda la normatividad vigente establecida se da a conocer de forma sencilla y clara, es esencial brindar ese conocimiento a toda la comunidad por lo que mejora en los procesos de la empresa y de las comunidades y particularmente del medio ambiente.

La Administración Pública con relación a SERVORIENTE S.A E.S. P genera esquemas por medio de metodologías y mecanismos para impactar y concientizar a la comunidad sobre la reducción de residuos y en su manejo adecuado, por medio de prácticas sostenibles. Se puede analizar que las estrategias de apropiación se relaciona con la estrategia de comunicación y conocimientos, desde la administración pública genera y establece estrategias de socialización y de apropiación, el cual se debe tener esa capacidad de generar el contacto y dialogo directo con los actores que tienen que ver con los asuntos ambientales y particularmente con las comunidades, el cual se debe tener todo este vínculo para poder hacer cumplir la normatividad vigente y legal lo cual impacta de manera positiva a la empresa.

Conclusión general de la práctica.

Todo el proceso realizado en la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P entorno a la profundización fortalecimiento, socialización y apropiaciones de marcos normativos y/o jurídicos en el componente ambiental, ha generado conocimientos significativos, la práctica fue un referente en los marcos normativos en el cual la empresa se debe basarse para cumplir con todo el ámbito legal social y ambiental, la práctica se enfocó en fortalecer un componente de la administración pública el cual fue ese conocimiento jurídico y normativo que fortaleció el asunto

Informe final de prácticas administrativas

misional de marcos normativos la relación que se debe tener con los marcos normativos y particularmente en materia ambiental para una empresa de servicios públicos de aseo, De acuerdo a esto se da a conocer esta información a la comunidad por medio de socializaciones son muy esenciales estas jornadas y actividades. A través de metodologías como lo fue la publicidad como medio de difusión de la normatividad vigente mediante metodologías y estrategias que sean de fácil entendimiento y comprensión para la comunidad.

Aprendizajes Significativos generales de la práctica

La práctica administrativa se adaptó en un contexto de consultas investigación y profundización en diferentes temáticas, es así como la práctica se basó en un escenario conversacional de relaciones, transacciones con funcionarios públicos, con comunidad, la práctica muestra una faceta del servicio público y función pública de las empresas que son parte del servicio público, entorno a la necesidad que estas sean planeadas y que se hagan buenos ejercicios de comunicación con las comunidades. Se puede ver que la práctica es un referente para desarrollar y profundizar en la capacidad de relacionarse la capacidad de hacer transacciones relaciones con distintas áreas como lo fue con área administrativa, ámbito operativo y fundamentalmente con las comunidades.

Informe final de prácticas administrativas

Fuentes bibliográficas

WWW.SERVORIENTESAESP-MMPCALDAS.GOV.CO/

RESEÑA HISTÓRICA DE CREACIÓN DE SERVORIENTE S.A E.S. P. (13 de 06 de 2022). Obtenido de RESEÑA HISTÓRICA DE CREACIÓN DE SERVORIENTE S.A E.S. P: <http://www.servorientesaesp-mmpcaldas.gov.co/informacion-adicional/accionistas-minoritarios-de-la-empresa-servoriente>

"MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ORIENTE DE CALDAS". (06 de 2019). Obtenido de "MANUAL DE FUNCIONES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ORIENTE DE CALDAS": [www.servorientesaesp-mmpcaldas.gov.co- file:///D:/descargas/4227_manual-de-funciones-actualizado-junio-2019%20\(1\)%20\(1\).pdf](http://www.servorientesaesp-mmpcaldas.gov.co-file:///D:/descargas/4227_manual-de-funciones-actualizado-junio-2019%20(1)%20(1).pdf)

"PLAN ESTRATÉGICO 2021-2023"EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL ORIENTE DE CALDAS SERVORIENTES S.A E.S.P. (30 de 07 de 2021). Obtenido de "PLAN ESTRATÉGICO 2021-2023"EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL ORIENTE DE CALDAS SERVORIENTES S.A E.S.P: <http://www.servorientesaesp-mmpcaldas.gov.co/planes/plan-estrategico-20212023-de-la-empresa-servoriente>

MISIÓN Y VISIÓN DE SERVORIENTE S.A E.S.P. (19 de Agosto de 2022). Obtenido de MISIÓN Y VISIÓN DE SERVORIENTE S.A E.S.P: www.servorientesaesp-

Informe final de prácticas administrativas

mmpcaldas.gov.co- <http://www.servorientesaesp-mmpcaldas.gov.co/preguntas-y-respuestas/cual-es-la-mision-y-vision-de-servioriente-s.a.e.s.p>

<https://www.ins.gov.co/BibliotecaDigital/Resolucion-1164-de-2002.pdf>

[file:///D:/descargas/AIN-simple-Res-150-de-2003-Fertilizantes-22-DE-ABRIL-2021%20\(1\)%20\(1\).pdf](file:///D:/descargas/AIN-simple-Res-150-de-2003-Fertilizantes-22-DE-ABRIL-2021%20(1)%20(1).pdf)

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minambientevdt_1890_2011.htm

https://www.cvc.gov.co/sites/default/files/Sistema_Gestion_de_Calidad/Procesos%20y%20procedimientos%20Vigente/Normatividad_Gnl/Resolucion%201390%20de%202005.pdf

https://cvc.gov.co/sites/default/files/Sistema_Gestion_de_Calidad/Procesos%20y%20procedimientos%20Vigente/Normatividad_Gnl/Politica%20para%20la%20Gestion%20Integral%20de%20Residuos%20Solidos%20-%201997.pdf

https://normas.cra.gov.co/gestor/docs/resolucion_minviviendact_0276_2016.htm

<https://minvivienda.gov.co/normativa/conpes-3530-2008>

https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/polit_nal_produccion_consumo_sostenible.pdf

<https://www.acoplasticos.org/index.php/mnu-noti/260>

http://www.nuevaleislacion.com/files/susc/cdj/conc/r_cra_853_18.pdf

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3874.pdf>

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Inversiones%20y%20finanzas%20pblicas/Guia%20de%20regionalizacion%202011.pdf>

<https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/documentos/titulo-f.pdf>

Informe final de prácticas administrativas

<https://www.dnp.gov.co/programas/inversiones-y-finanzas-publicas/Paginas/Metodologias.aspx>

https://www.dane.gov.co/files/planificacion/fortalecimiento/cuadernillo/Guia_construccion_interpretacion_indicadores.pdf

<https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/2020-08/resolucion-754-de-2014.pdf>

<https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/2020-08/decreto-2981-de-2013-reglamentario-del-servicio-publico-de-aseo.pdf>

https://normas.cra.gov.co/gestor/docs/resolucion_cra_0932_2020.htm

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02c9SfZK7QzxPiBv3ZTXPaNKXQJyqD3gkcDt32ZGwZiGcJk9tafaP7ZhHMtsdLLuEil&id=100047044395762&mibextid=Nif5oz

<http://www.servorientesaesp-mmpcaldas.gov.co/noticias/plegable-educacion-ambiental>

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02NzW3HUXsQrPTBWMBWXZZz79Yj9M7DSComRRwcb5xxiszoeyKvwCs7cmwbS6nzUFMI&id=100047044395762&mibextid=Nif5oz

<https://www.instagram.com/tv/Cr3eSmWIqrq/?igshid=MDJmNzVkMjY=>

<http://www.servorientesaesp-mmpcaldas.gov.co/noticias/socializacion-del-normograma-ambiental-de-la-empresa>

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0CXjt2cZKT8QKLn7aw5EGsEukN2X8PjNRRzhp5eFKfqYtyemo63c7tFwrrCHHotCdl&id=100047044395762&mibextid=Nif5oz

Congreso de Colombia. (2018). Ley 1931 de residuos sólidos.

Informe final de prácticas administrativas

https://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1931_2018.html

Decreto 1076 de 2015, (DECRETO 1076 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, s.f.)

Decreto 1713 de 2002, "Por el cual se reglamenta la gestión integral de residuos sólidos no peligrosos generados en la actividad de construcción y demolición". Disponible en:

https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/decretos/2002/Dec_1713_02.pdf

Decreto 4741 de 2005, "Por el cual se reglamenta la gestión integral de residuos peligrosos y se dictan otras disposiciones". Disponible en:

https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/decretos/2005/Dec_4741_05.pdf

Decreto 605 de 1996, "Por el cual se reglamenta la gestión integral de

residuos hospitalarios y similares". Disponible en:

https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/decretos/1996/Dec_0605_96.pdf

García, M. P., & Torres, A. J. (2018). Sostenibilidad empresarial: claves para la gestión responsable. Pearson Educación.

Ley 1259 de 2008, "Por medio de la cual se establecen normas y se dictan medidas para la gestión integral de residuos sólidos". Disponible en:

https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/leyes/2008/Ley_1259_08.pdf

Ley 1333 de 2009, "Por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones". Disponible en:

https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/leyes/2009/Ley_1333_09.pdf

Informe final de prácticas administrativas

Ley 142 de 1994, "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones". Disponible en:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4052>

Ley 99 de 1993, "Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones". Disponible en:

https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/leyes/1993/Ley_0099_93.pdf Ley:

Resolución 0234 de 2014, "Por la cual se adopta el Plan Nacional para la Gestión Integral de Residuos (PNGIR) 2014-2032". Disponible en:

<https://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/2266resoluciones/1300-resolucion-no-0234-de-2014>

Resolución 1096 de 2000, "Por la cual se reglamenta la gestión de los residuos sólidos generados en la atención en salud". Disponible en:

https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/resoluciones/2000/Res_1096_00.pdf

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53825>

Resolución 1401 de 2007, "Por la cual se adopta el Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PNGIRS) 2007-2019". Disponible en:

https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/resoluciones/2007/Res_1401_07.pdf

Rojas, J., & Ortiz, M. (2019). Análisis de la gestión de residuos sólidos en

Colombia. *Revista Internacional de Contaminación Ambiental*, 35(2), 123-131.

Informe final de prácticas administrativas

ANEXOS

Anexo 1 frente al objetivo el cual se logró el fortalecimiento del marco normativo en el componente ambiental.

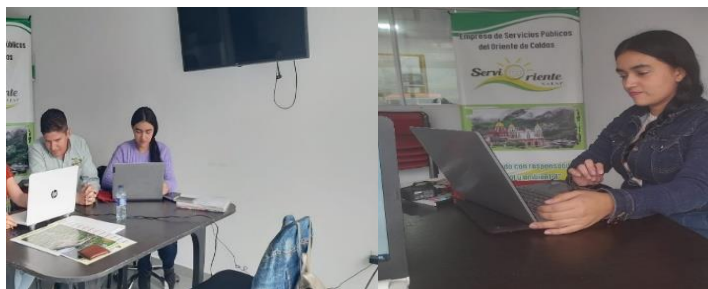


Figura 1.1

Figura 1.2

Nota: Elaboración propia

Figura 1.1 Nota: presentación de las instalaciones en manzanas

Figura 1.2 Nota: consulta análisis investigación recopilación clasificación de normas en la empresa SERVIORIENTE S.A E.S. P.



Figura 1. 3

Figura1. 4

Nota: Elaboración propia

Figura 1.3 Nota: Evidencia de seguimiento al plan de gestión ambiental.

Figura 1.4 Nota: jornada de recolección de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES)

Informe final de prácticas administrativas

Anexo 1.1

Producto y logros obtenidos:

Tabla 2 Nota: Análisis del marco normativo de *SERVORIENTE S.A E.S. P*

MARCO LEGAL	TÍTULO O NÚMERO	DESCRIPCIÓN	VIGENTE Y/O MODIFICADO
RESOLUCIÓN	1164 de 2002	Por medio del cual se Establecen Los procedimientos, procesos y actividades para la gestión integral de residuos hospitalarios y similares	VIGENTE
RESOLUCION	150 de 2003	el ICA expidió la Resolución 968 de 2010 “por medio de la cual se modifica la Resolución 150 de 2003”.	MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 968 DE 2010
RESOLUCIÓN	1890 de 2011	por la cual se enuncian alternativas para la disposición final de los residuos sólidos en los municipios y distritos	VIGENTE
RESOLUCIÓN	1390 de 2003	Por la cual se establecen directrices y pautas para el cierre, clausura y restauración o transformación técnica a rellenos sanitarios de los sitios de disposición final a que hace referencia.	LA RESOLUCIÓN “ES 1390 DE 2005”
POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	1997	la propuesta que contiene los elementos conceptuales para avanzar hacia la gestión integrada de residuos sólidos en Colombia incluyendo los peligrosos	VIGENTE

Informe final de prácticas administrativas

RESOLUCIÓN	276 de 2016	Por la cual se reglamentan los lineamientos del esquema operativo de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y del régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio	VIGENTE
CONPES	3530 de 2008	Se establece el Plan de gestión integral de residuos sólidos.	VIGENTE
Política de Producción y Consumo Sostenible	2010	Se plantea la Política de Producción y Consumo Sostenible se orienta y contribuirá a reducir la contaminación, conservar los recursos, favorecer la integridad ambiental de los bienes y servicios	VIGENTE
RESOLUCIÓN	CRA 720 de 2015	Resolución 751 de 2016.CRA Por la cual se modifica la Resolución CRA 720 de 2015 “Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria	Modificada por la Resolución CRA 751 del 2016
RESOLUCIÓN	853 de 2018	por la cual se establece el régimen tarifario y metodología tarifaria aplicable a las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores y se dictan otras disposiciones	VIGENTE
CONPES	3874 de 2016	Se establecen la Política nacional para la gestión integral de residuos sólidos.	VIGENTE
Metodología de Marco Lógico, CEPAL,	2005	Este documento recoge de manera didáctica todos los conceptos y aplicaciones de la Metodología de Marco Lógico. Se exponen secuencialmente el análisis de involucrados, el árbol de problemas, la estructura analítica del proyecto y se detallan los componentes básicos de la matriz.	VIGENTE

Informe final de prácticas administrativas

Departamento Nacional de Planeación,	2011	Guía para la regionalización	VIGENTE
Título F del Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. Versión	2012	Recolección de residuos, barrido manual y mecánico de vías, limpieza de áreas públicas, cortes y podas en áreas públicas. Requisitos obligatorios que se deben cumplir en la actividad de recolección de los residuos sólidos por parte de las personas prestadoras del servicio de aseo	VIGENTE
Departamento Nacional de Planeación,	2013	De acuerdo con la Ley 152 de 1994 y la Resolución 4788 de 2016, la Metodología General Ajustada es una herramienta informática de acceso vía internet (MGA WEB) que ayuda de forma esquemática y modular en los procesos de identificación, preparación, evaluación y programación de los Proyectos de Inversión pública.	VIGENTE
DANE		Guía para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores Estrategia para el Fortalecimiento Estadístico Territorial, fomentar la participación en la producción y difusión de las estadísticas de los municipios y departamentos,	VIGENTE
RESOLUCIÓN	754 de 2014	Pasos para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización de los PGIRS	VIGENTE
DECRETO	2981 del 20-12-2013	"Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo". favorezca la calidad, la eficiencia y la continuidad en la prestación del servicio en los	VIGENTE

Informe final de prácticas administrativas

		términos establecidos en la normatividad vigente sobre la materia.	
RESOLUCIÓN	CRA 932 de 2020	con el objeto de establecer los criterios del Plan de Aplicación Gradual y se dictan otras disposiciones', se da cumplimiento y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector	VIGENTE

Anexo 1.2

*documento para la empresa **SERVORIENTE S.A E.S. P** se realiza un insumo a manera de diagnóstico relacionado con la normativa aplicable a una empresa de servicios públicos de aseo y la importancia de dicha base normativa y jurídica para su operación y/o funcionamiento.*

DEFINICIONES

Los componentes ambientales que una empresa de servicios públicos de aseo debe tener en cuenta son los siguientes:

Residuos sólidos: La gestión de los residuos sólidos es uno de los componentes más importantes en el sector de servicios públicos de aseo. La empresa debe asegurarse de recolectar, transportar y disponer de los residuos sólidos de forma adecuada, cumpliendo con las normas ambientales y sanitarias establecidas. Además, debe fomentar la separación de los residuos en la fuente y la implementación de programas de reciclaje y reutilización.

Informe final de prácticas administrativas

Aguas residuales: La empresa de servicios públicos de aseo también debe tener en cuenta la gestión de las aguas residuales generadas en la operación de los servicios de recolección y transporte de residuos sólidos. Es importante que se cumplan las normas ambientales establecidas para el vertimiento de estas aguas y se implementen medidas para su tratamiento y disposición final. (Minambiente,2022)

Emisiones contaminantes: La operación de los vehículos utilizados en la prestación de los servicios de recolección y transporte de residuos sólidos puede generar emisiones contaminantes que afectan la calidad del aire. Por lo tanto, la empresa debe tomar medidas para reducir las emisiones, como la implementación de vehículos más eficientes y el mantenimiento adecuado de los mismos.

Ruido: La operación de los vehículos y los equipos utilizados en la prestación de los servicios públicos de aseo puede generar altos niveles de ruido que afectan la salud y el bienestar de la población. Por lo tanto, es importante que la empresa implemente medidas para reducir el ruido generado, como la implementación de equipos más silenciosos y la adopción de prácticas operativas adecuadas.

Gestión ambiental: La empresa de servicios públicos de aseo debe tener una política ambiental sólida y establecer medidas para la gestión ambiental adecuada de sus operaciones. Es importante que la empresa promueva la educación ambiental entre sus empleados y la comunidad, y que fomente prácticas sostenibles en todas sus operaciones. (PNGIRS, 2020, p. 43)

Informe final de prácticas administrativas

En resumen, la gestión adecuada de los residuos sólidos, aguas residuales, emisiones contaminantes, ruido y la implementación de una política ambiental sólida son componentes clave que una empresa de servicios públicos de aseo en Colombia debe tener en cuenta para garantizar la protección del ambiente y la salud pública, y cumplir con las normas ambientales establecidas.

Normograma

A continuación, se presenta un normograma enfocado en los componentes ambientales para una empresa de servicios públicos de aseo, teniendo en cuenta las leyes vigentes:

Constitución Política de Colombia - Artículo 79: Establece que todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano y que es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

Ley 99 de 1993: Crea el Ministerio del Medio Ambiente y establece las bases para la gestión ambiental en Colombia. En esta ley se establecen los instrumentos de gestión ambiental, los mecanismos de coordinación entre entidades y la participación ciudadana en la gestión ambiental.

Ley 1259 de 2008: La finalidad de la presente ley es crear e implementar el Comparendo Ambiental como instrumento de cultura ciudadana, sobre el adecuado manejo de residuos sólidos y escombros, previendo la afectación del medio ambiente y la salud pública, mediante sanciones pedagógicas y económicas a todas aquellas personas naturales o jurídicas que infrinjan la

Informe final de prácticas administrativas

normatividad existente en materia de residuos sólidos; así como propiciar el fomento de estímulos a las buenas prácticas ambientalistas.

Ley 1333 de 2009: Establece el régimen sancionatorio ambiental en Colombia. Esta ley establece las sanciones administrativas y pecuniarias para las actividades que generen daño ambiental, así como los procedimientos para su imposición y las medidas preventivas y correctivas a adoptar.

Ley 1672 de 2013 tiene por objeto establecer los lineamientos para la política pública de gestión integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEES) generados en el territorio nacional, con el fin de controlar los impactos ambientales negativos.

Decreto 1076 de 2015: El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es el rector de la gestión del ambiente y de los recursos naturales renovables, encargado de orientar y regular el ordenamiento ambiental del territorio y de definir las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la Nación, a fin de asegurar el desarrollo sostenible,

Decreto 2981 del año 2013: Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo". favorezca la calidad, la eficiencia y la continuidad en la prestación del servicio en los términos establecidos en la normatividad vigente sobre la materia.

El Decreto 2981 de 2013 es un estándar acorde al ámbito de aplicación. El presente decreto aplica al servicio público de aseo de que trata la Ley 142 de 1994, a las personas prestadoras de residuos aprovechables y no aprovechables, a los usuarios, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, a las entidades territoriales y demás entidades con funciones sobre este servicio.

Informe final de prácticas administrativas

Decreto 4741 de 2005: Reglamenta la gestión integral de residuos hospitalarios y similares. Este decreto establece los requisitos y procedimientos para la generación, transporte, almacenamiento, tratamiento y disposición final de los residuos hospitalarios y similares, y la obligatoriedad de los generadores de contar con planes de manejo de residuos hospitalarios.

Resolución 2400 de 1979: Reglamenta las condiciones sanitarias y de seguridad en el trabajo. Esta resolución establece las medidas de seguridad e higiene que deben cumplir las empresas para proteger la salud y seguridad de sus trabajadores, así como las obligaciones de los empleadores y trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.

Resolución 1541 de 2013: Establece los requisitos para la certificación ambiental de las empresas de aseo. Esta resolución establece los criterios y procedimientos para la certificación ambiental de las empresas de aseo, que deben demostrar su compromiso con la protección ambiental en el manejo de residuos, la promoción del consumo responsable y la implementación de prácticas sostenibles en su gestión empresarial.

Resolución 2184 de 2019: con el objetivo de fomentar la cultura ciudadana en materia de separación de residuos en la fuente, ordena la adopción de un código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente en todo el territorio nacional, que dispone lo siguiente: Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables, Color blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón y Color negro para depositar los residuos no aprovechables.

Informe final de prácticas administrativas

Además de cumplir con la normativa ambiental vigente, las empresas de servicios públicos de aseo, deben implementar prácticas sostenibles y responsables en su gestión empresarial para reducir su impacto ambiental y promover el desarrollo sostenible del país.

Las Licencias ambientales son el proceso de planificación y gestión de proyectos para garantizar que la actividad humana y económica cumpla con las limitaciones ecológicas y de recursos, y es un mecanismo importante para promover el desarrollo sostenible.

Vemos que un relleno sanitario es un lugar diseñado para la disposición final de desechos o Residuos sólidos, donde se toman diversas medidas para disminuir los problemas que ocasionan otros métodos de disposición de desechos, como el apilamiento o botaderos, estas iniciativas son cuidadosamente analizadas a través de investigaciones de planificación y Desde la selección del sitio hasta el monitoreo y estudio del impacto ambiental, económico y social del sitio.

Algunas de estas prácticas incluyen

Implementar programas de reducción y separación en la fuente de los residuos sólidos generados por la empresa y sus usuarios, con el fin de disminuir la cantidad de residuos enviados a los rellenos sanitarios.

Promover el reciclaje y la recuperación de materiales para minimizar el uso de recursos naturales y reducir la emisión de gases de efecto invernadero.

Utilizar vehículos y equipos de recolección y transporte de residuos que sean eficientes en el consumo de energía y reduzcan las emisiones de contaminantes.

Informe final de prácticas administrativas

Implementar prácticas de compostaje para tratar los residuos orgánicos y producir abono para la agricultura.

Promover la educación y la sensibilización ambiental entre los usuarios y la comunidad en general para fomentar el consumo responsable y la gestión adecuada de los residuos.

Incentivar la investigación y el desarrollo de tecnologías y procesos más eficientes y sostenibles para la gestión de residuos.

Establecer alianzas con otras empresas y entidades para promover la economía circular y la gestión integral de los residuos.

Realizar monitoreo y seguimiento continuo de la calidad del aire y del agua en las zonas donde se realizan actividades de recolección, transporte y disposición final de residuos para prevenir posibles impactos negativos sobre el ambiente y la salud pública.

Para una empresa de servicios públicos de aseo en Colombia es fundamental cumplir con la normativa ambiental vigente para proteger el ambiente, prevenir la generación de residuos, promover su gestión adecuada y asegurar el bienestar de la población. Esto implica implementar planes de manejo integral de residuos sólidos, peligrosos y hospitalarios, promover la certificación ambiental y el seguimiento del desempeño ambiental, y cumplir con las condiciones sanitarias y de seguridad en el trabajo para proteger a los trabajadores.

En conclusión, las empresas de servicios públicos de aseo tienen la responsabilidad de cumplir con la normativa ambiental vigente y de implementar prácticas sostenibles y

Informe final de prácticas administrativas

responsables en su gestión empresarial para reducir su impacto ambiental y promover el desarrollo sostenible del país. La protección del ambiente y la salud pública son fundamentales para asegurar el bienestar de la población y el futuro del país.

Impacto positivo

La aplicación de las leyes ambientales y la implementación de prácticas sostenibles y responsables en la gestión de residuos por parte de las empresas de servicios públicos de aseo tienen un impacto positivo en varios aspectos, tales como:

Protección del ambiente: Las empresas de aseo son responsables de la gestión adecuada de los residuos generados en su área de operación, y la implementación de prácticas sostenibles en la gestión de los residuos sólidos, peligrosos y hospitalarios contribuye a la protección del ambiente. Esto implica reducir la cantidad de residuos que llegan a los rellenos sanitarios, promover la recuperación de materiales y la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero.

Salud pública: El manejo inadecuado de los residuos puede tener impactos negativos sobre la salud pública, ya sea por la contaminación del aire, el agua o el suelo. La implementación de prácticas sostenibles y responsables en la gestión de residuos permite minimizar estos riesgos y proteger la salud de la población.

Desarrollo sostenible: La implementación de prácticas sostenibles y responsables en la gestión de residuos por parte de las empresas de servicios públicos de aseo en Colombia contribuye al desarrollo sostenible del país. Esto implica fomentar la economía circular,

Informe final de prácticas administrativas

promover la innovación y el desarrollo de tecnologías más eficientes y sostenibles, y reducir la dependencia de los recursos naturales. (Garcia, 2018)

Cumplimiento normativo: La aplicación de las leyes ambientales y el cumplimiento de las normas establecidas por las autoridades en Colombia es fundamental para evitar sanciones y multas a las empresas de servicios públicos de aseo, lo cual puede afectar su operación y reputación. la aplicación de las leyes ambientales y la implementación de prácticas sostenibles y responsables en la gestión de residuos por parte de las empresas de servicios públicos de aseo en Colombia tienen un impacto positivo en la protección del ambiente, la salud pública, el desarrollo sostenible y el cumplimiento normativo. (Torres, 2019)

Además de los impactos positivos mencionados anteriormente, la aplicación de las leyes ambientales y la implementación de prácticas sostenibles en la gestión de residuos por parte de las empresas de servicios públicos de aseo en Colombia también tienen otros efectos beneficiosos:

Reducción de costos: La implementación de prácticas sostenibles en la gestión de residuos puede reducir los costos de operación de las empresas de servicios públicos de aseo. Por ejemplo, la separación de residuos en la fuente puede permitir el reciclaje y la recuperación de materiales, lo cual reduce la necesidad de extraer nuevos recursos naturales y disminuye los costos de transporte y disposición final.

Generación de empleo: La gestión adecuada de los residuos puede generar empleos y fomentar el desarrollo de la economía circular. Por ejemplo, la creación de plantas de reciclaje y de compostaje pueden generar empleos directos e indirectos y promover el desarrollo local.

Informe final de prácticas administrativas

Fortalecimiento de la reputación: Las empresas que implementan prácticas sostenibles y responsables en su gestión empresarial, incluyendo la gestión de residuos, pueden mejorar su reputación y su imagen pública. Esto puede generar confianza y lealtad por parte de los usuarios y la comunidad, lo cual puede beneficiar la operación a largo plazo de la empresa.

Contribución al desarrollo de políticas públicas: La implementación de prácticas sostenibles en la gestión de residuos por parte de las empresas de servicios públicos de aseo puede contribuir al desarrollo de políticas públicas en materia de gestión de residuos. Estas políticas pueden beneficiar a toda la sociedad y mejorar la calidad de vida de la población.

La aplicación de las leyes ambientales y la implementación de prácticas sostenibles y responsables en la gestión de residuos por parte de las empresas de servicios públicos de aseo en Colombia tienen múltiples impactos positivos, incluyendo la protección del ambiente, la salud pública, el desarrollo sostenible, la reducción de costos, la generación de empleo, el fortalecimiento de la reputación y la contribución al desarrollo de políticas públicas.

Beneficios

A continuación, se presenta un cuadro con las principales normas ambientales vigentes y su impacto en la sociedad producto de su aplicación en el sector de servicios públicos de aseo:

Tabla 3

Norma	Impacto en la sociedad

Informe final de prácticas administrativas

Ley 99 de 1993 (Ley de Medio Ambiente)	Fomenta la conservación y protección del ambiente, promueve la educación ambiental y establece medidas para el manejo adecuado de los residuos sólidos.
Ley 142 de 1994 (Ley de Servicios Públicos)	Establece las normas y regulaciones para la prestación de los servicios públicos de aseo, incluyendo la gestión de residuos sólidos, peligrosos y hospitalarios.
Ley 1715 de 2014 (Ley de Cambio Climático)	Establece las medidas necesarias para la mitigación y adaptación al cambio climático, incluyendo la gestión sostenible de los residuos.
Ley 1259 de 2008 (Ley de Responsabilidad Extendida del Productor)	Comparendo Ambiental como instrumento de cultura ciudadana, Establece la responsabilidad de los productores en la gestión ambientalmente adecuada de los productos que generan residuos, incluyendo la responsabilidad en la disposición final de los mismos.
Decreto 4741 de 2005	Establece la Prevención de la generación de residuos o desechos peligrosos, así como regula el manejo de los residuos o desechos generados, con el fin de proteger la salud humana y el ambiente
Resolución 1164 de 2002 (Norma Técnica de Gestión de Residuos)	Establece los requisitos técnicos y las medidas necesarias para el manejo integral de los residuos sólidos, peligrosos y hospitalarios.

Informe final de prácticas administrativas

Resolución 1297 de 2010	Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Pilas, baterías y/o Acumuladores.
La Resolución 0631 de 2015 (Norma de Vertimientos)	Establece las condiciones para el vertimiento de aguas residuales generadas en la operación de los servicios públicos de aseo.
Resolución 1541 de 2013	Establece los requisitos para la certificación ambiental de las empresas de aseo los niveles permisibles de calidad del aire o de inmisión y la evaluación de las emisiones de olores ofensivo.
Resolución 627 de 2006 (Norma de Ruido)	Establece los niveles máximos de ruido permitidos en la operación de los servicios públicos de aseo, con el fin de minimizar los impactos negativos sobre la salud y el bienestar de la población.
Resolución 909 de 2008 (Norma de Emisiones Contaminantes)	Establece los límites máximos permisibles de emisiones de gases contaminantes para los vehículos que prestan el servicio de recolección y transporte de residuos sólidos.
Resolución 1407 DE 2018 (Norma de gestión ambiental)	gestión ambiental de residuos de envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio y metal, con el fin de reducir su impacto negativo sobre el ambiente y la salud pública.

Nota: Elaboración propia

Informe final de prácticas administrativas

En general, la aplicación de estas normas tiene un impacto positivo en la sociedad, ya que promueven la protección del ambiente, la salud pública, el desarrollo sostenible y el cumplimiento normativo por parte de las empresas de servicios públicos de aseo. También contribuyen a la generación de empleo, la reducción de costos, el fortalecimiento de la reputación empresarial y la mejora de la calidad de vida de la población.

Anexo 1.3

Tabla 4 Normograma para empresa prestadora de servicios públicos del oriente del Caldas.

MARCO LEGAL	TÍTULO O NÚMERO	DESCRIPCIÓN
CONSTITUCIÓN POLÍTICA	ART.79 ART.80	Establece que todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano y que es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente y prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental.
LEY	23 DE 1973	Es objeto de la presente ley prevenir y controlar la contaminación del medio ambiente y buscar el mejoramiento, conservación y restauración de los recursos naturales renovables, para defender la salud y el bienestar de todos los habitantes.
LEY	99 de 1993	Crea el Ministerio del Medio Ambiente y establece las bases para la gestión ambiental se establecen los instrumentos de gestión ambiental, los mecanismos de coordinación entre entidades y la participación ciudadana en la gestión ambiental.

Informe final de prácticas administrativas

LEY	142 DE 1994	Establece las normas y regulaciones para la prestación de los servicios públicos de aseo, incluyendo la gestión de residuos sólidos peligrosos y hospitalarios
LEY	373 de 1997	Uso eficiente y ahorro del agua con el objetivo de proteger los recursos naturales renovables (plan de gestión ambiental)
LEY	430 de 1998	Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental referentes a los desechos peligrosos.

MARCO LEGAL	TÍTULO O NÚMERO	DESCRIPCIÓN
LEY	1259 de 2008	La finalidad de la presente ley es crear e implementar el Comparendo Ambiental como instrumento de cultura ciudadana, sobre el adecuado manejo de residuos sólidos y escombros, previendo la afectación del medio ambiente y la salud pública, mediante sanciones pedagógicas y económicas a todas aquellas personas naturales o jurídicas que infrinjan la normatividad existente en materia de residuos sólidos; así como propiciar el fomento de estímulos a las buenas prácticas ambientalistas.
LEY	1252 de 2008	Normas prohibitivas en materia ambiental, referente a los residuos y desechos peligrosos.

Informe final de prácticas administrativas

LEY	1333 DE 2009	Establece el régimen sancionatorio ambiental en Colombia. Esta ley establece las sanciones administrativas y pecuniarias para las actividades que generen daño ambiental, así como los procedimientos para su imposición y las medidas preventivas y correctivas a adoptar
LEY	1672 DE 2013	tiene por objeto establecer los lineamientos para la política pública de gestión integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEES) generados en el territorio nacional, con el fin de controlar los impactos ambientales negativos
LEY	1715 DE 2014	Establece las medidas necesarias para la mitigación y adaptación al cambio climático, incluyendo la gestión sostenible de los residuos. la presente ley tiene por objeto promover el desarrollo y la utilización de las fuentes no convencionales de energía sistemas de almacenamiento de tales fuentes y uso eficiente de la energía
DECRETO	1713 DE 2002	Reglamenta el servicio público de aseo en el marco de la gestión integral de los residuos sólidos ordinarios
DECRETO	1505 DE 2003 -	Aprovechamiento en el marco de la Gestión Integral de Residuos Sólidos. Es el proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje.
DECRETO	4741 de 2005	Reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral. Establece la Prevención de la generación de residuos o desechos peligrosos, así como regula el manejo de los residuos o desechos generados, con el fin de proteger la salud humana y el ambiente.

Informe final de prácticas administrativas

DECRETO	3965 DE 2009	<i>Objeto.</i> El presente decreto tiene por objeto reglamentar el formato, presentación y contenido del comparendo ambiental de que trata la Ley 1259 de 2008, así como establecer los lineamientos generales para su imposición al momento de la comisión de cualquiera de las infracciones sobre aseo, limpieza y recolección de residuos sólidos.
DECRETO	2981 DE 2013	Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo". favorezca la calidad, la eficiencia y la continuidad en la prestación del servicio en los términos establecidos en la normatividad vigente sobre la materia.
DECRETO	1076 DE 2015	El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es el rector de la gestión del ambiente y de los recursos naturales renovables, encargado de orientar y regular el ordenamiento ambiental del territorio y de definir las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la Nación, a fin de asegurar el desarrollo sostenible,

DECRETO	596 del 2016	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, y se dictan otras disposiciones.
DECRETO	284 de 2018	• Por el cual se adiciona el Decreto 1076 de 2015, Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, en lo relacionado con la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos – RAEES y se dictan otras disposiciones.

Informe final de prácticas administrativas

RESOLUCION	2400 DE 1979	Reglamenta las condiciones sanitarias y de seguridad en el trabajo. Esta resolución establece las medidas de seguridad e higiene que deben cumplir las empresas para proteger la salud y seguridad de sus trabajadores, así como las obligaciones de los empleadores y trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.
RESOLUCION	0189 de 1994	Por la cual se dictan regulaciones para impedir la introducción al territorio nacional de residuos peligrosos.
RESOLUCION	1164 DE 2002	Todo generador de residuos hospitalarios y similares, diseñará y ejecutará un Plan para la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y Similares (PGIRH)
RESOLUCION	627 DE 2006	Establece los niveles máximos de ruido permitidos en la operación de los servicios públicos de aseo, con el fin de minimizar los impactos negativos sobre la salud y el bienestar de la población.
RESOLUCION	909 de 2008	Establece los límites máximos permisibles de emisiones de gases contaminantes para los vehículos que prestan el servicio de recolección y transporte de residuos sólidos.
RESOLUCION	1297 de 2010	Recolección selectiva y gestión ambiental Pilas, baterías y/o Acumuladores
RESOLUCION	1541 DE 2013	Establece los requisitos para la certificación ambiental de las empresas de aseo los niveles permisibles de calidad del aire o de inmisión y la evaluación de las emisiones de olores ofensivos.
RESOLUCION	754 DE 2014	Adóptese la metodología para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos

Informe final de prácticas administrativas

RESOLUCION	0631 DE 2015	Establece las condiciones para el vertimiento de aguas residuales generadas en la operación de los servicios públicos de aseo.
RESOLUCION	1407 DE 2018	(Norma de gestión ambiental) gestión ambiental de residuos de envases y empaques de papel, cartón, <i>plástico</i> , vidrio y metal, con el fin de reducir su impacto negativo sobre el ambiente y la salud pública.
RESOLUCION	1351 DE 2018	Uso eficiente del papel (Plan de gestión ambiental)
RESOLUCION	2184 DE 2019	Esta resolución exige la adopción del código de colores para el correcto aprovechamiento y disposición de los residuos a partir del primero de enero del año 2021. Este código de colores dicta que el verde representará los residuos orgánicos, el blanco representará los residuos como plásticos, vidrio, metales, papel o el cartón, y que el color negro representará todos aquellos residuos que ya no son susceptibles de ser aprovechados

Nota: Elaboración propia

Anexo 2 frente al objetivo logrado el cual fue socializaciones de los marcos normativos y practicas sostenibles ambientales aplicables a la empresa.



Figura 2.1

Figura 2.2

Informe final de prácticas administrativas

Nota: Elaboración propia

Figura 2.1, Figura 2.2 Nota: diseño imágenes referentes a la hora del planeta y el día mundial del clima para la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P.



Figura 2.3



Figura 2.4



Figura 2.5

Nota: Elaboración propia

Figura 2.3, Figura 2.4 Figura 2.5 Nota: revisión de residuos hospitalarios y peligrosos dispuestos por el hospital municipal, farmacias y peluquerías en cumplimiento de lo establecido de (Decreto 4741 del 2005) reglamenta la gestión integral de residuos hospitalarios y peligrosos, la inspección se realiza para verificar que se esté cumpliendo con este Decreto, en la caracterización de residuos que no deben ir al relleno sanitario.



Figura 2.6



Figura 2.7



Figura 2.8



Figura 2.9



Figura 2.10



Figura 2.11

Nota: Elaboración propia



Figura 2.12



Figura 2.13



Figura 2.14



Figura 2.15



Figura 2.16



Figura 2.17



Figura 2.18

Nota: Elaboración propia

Informe final de prácticas administrativas

Figura 2.6, Figura 2.7, Figura 2.8, Figura 2.9, Figura 2.10, Figura 2.11, Figura 2.12, Figura 2.13, Figura 2.14, Figura 2.15, Figura 2.16, Figura 2.17, Figura 2.18. Nota: Socializaciones de los marcos normativos en las áreas administrativas de la empresa y concientización de educación ambiental sobre prácticas sostenibles ambientales en la comunidad y operarios de la empresa.

Productos y logros obtenidos

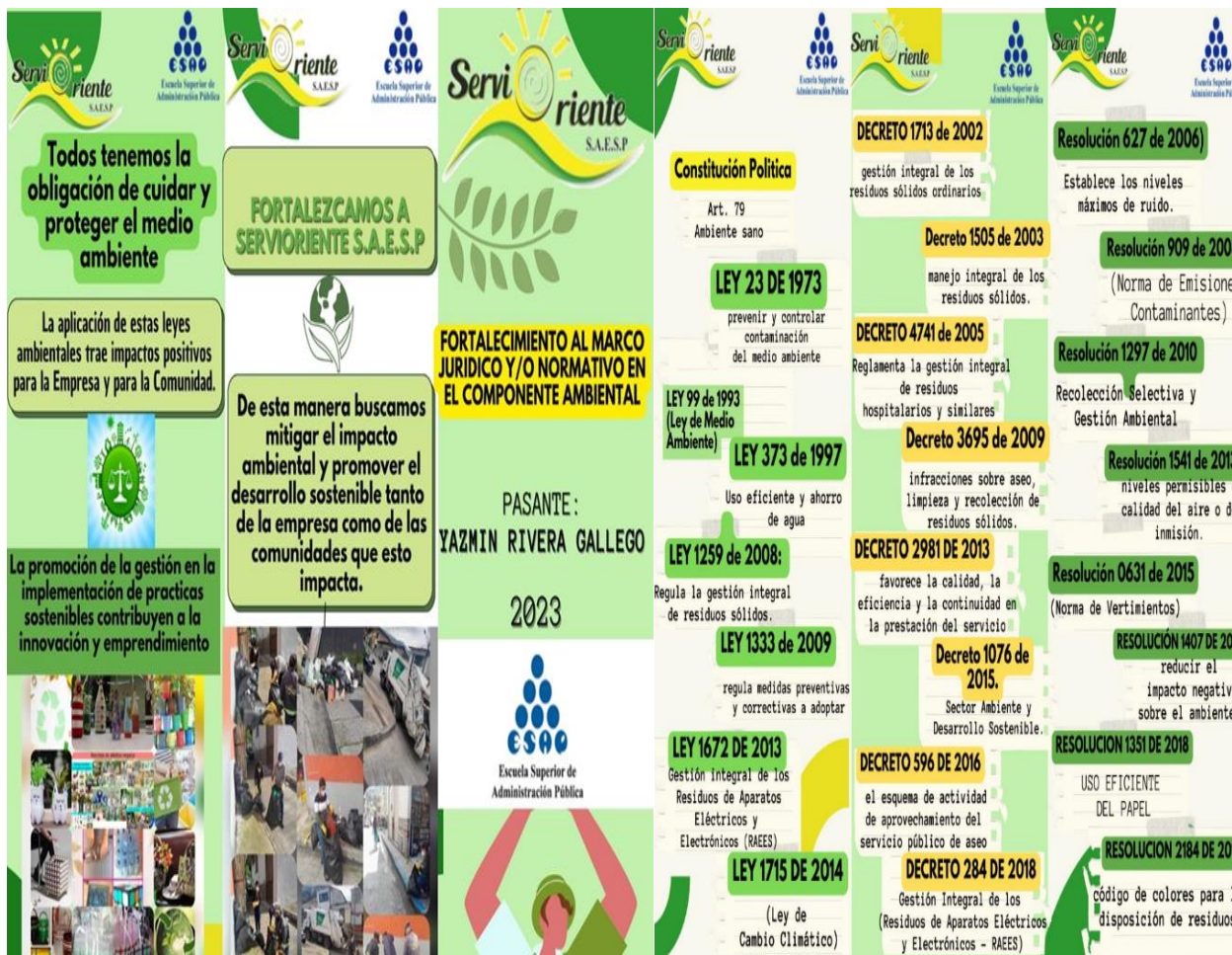


Figura 2.19

Figura 2.20

Nota: Elaboración propia

Figura 2.19, Figura 2.20. Nota: plegable para el área administrativa para el fortalecimiento en el componente ambiental.

Informe final de prácticas administrativas



Figura 2.21



Figura 2.22

Nota: Elaboración propia

Figura 2.21, Figura 2.22 Nota: plegable sobre prácticas sostenibles y el manejo adecuado para la comunidad y operarios de la empresa.

Anexo 3 Frente al objetivo logrado el cual se Estableció estrategias de apropiación de la normatividad actual vigente de la empresa.



Figura 3.1



Figura 3.2



Figura 3.3²

Figura 3.4

Nota: Elaboración propia

² <http://www.servorientesaesp-mmpcaldas.gov.co/noticias/dia-del-arbol-en-colombia>

Informe final de prácticas administrativas

Figura 3.1, Figura 3.2 Nota: Los marcos normativos y/o jurídicos realizados y socializados se dan a conocer a través de carteleras de información.

Figura 3.3, Figura 3.4. Nota: Se realizo imágenes alusivas al día mundial de la tierra y el día del árbol para la empresa SERVIRORIENTE S.A E.S.P.



Figura 3.5

Figura3.6

Figura 3.7

Figura3.8

Nota: Elaboración propia

Figura 3.5, Figura 3.6 Nota: encuesta algunos operarios para saber que conocimientos les quedo del proceso de socialización.

Figura 3.7, Figura 3.8 Nota: Encuesta al área administrativa sobre la importancia de los marcos y/o normativo en el componente ambiental.



Figura 3.9³

Figura 3.10⁴

Nota: Elaboración propia

³ <http://www.servirorientesaesp-mmcpaldas.gov.co/noticias/plegable-educacion-ambiental>

⁴ https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02cKiirUgr6RYFhUvKyYu2Y3fnpX6yHZZnQHUs8HEY6yqKALqVCwsgWtuFLW71bXuNl&id=100047044395762&mibextid=Nif5oz

Informe final de prácticas administrativas

Figura 3.9, Figura 3.10 Nota: publicación del plegable elaborado en las páginas web de la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P

Anexo 3.1

El presente formulario pretende realizar un análisis de la información suministrada por medio de los plegables sobre los temas de manejo adecuados y prácticas sostenibles de residuos sólidos a los operarios de la empresa para los operarios de la empresa.

1.

- ¿Sabe usted que residuos no se deben depositar al carro recolector de SERVORIENTE S.A E.S. P? *

Residuos inorgánicos

Residuos peligrosos, aceites usados, ropa, bombillas, pilas o baterías, aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES) entre otros.

Residuos orgánicos

¿Por qué cree usted que no se deben depositar estos elementos y residuos en el carro recolector de SERVORIENTE S.A E.S. P? *

Pueden causarnos accidentes como empleados de la empresa y también a la comunidad, y no deben llegar al relleno sanitario es muy perjudicial.

Informe final de prácticas administrativas

¿Qué impactos causa al medio ambiente, el manejo inadecuado y la mala disposición de residuos depositados? *

Causa daño al medio ambiente, y a nosotros como operarios, Acumulación de basuras en vías públicas y da una mala imagen y causa daño a la salud de las personas.

¿Usted cree que, mediante concientización y sensibilización, se puede reducir el manejo inadecuado y la mala disposición de los residuos? *

Claro que sí, la concientización es muy importante para la comunidad ya que nosotros como operarios sabemos que estos procesos son muy importantes y vemos los resultados.

2.

- ¿Sabe usted que residuos no se deben depositar al carro recolector de SERVIENTE S.A E.S. P? *

Residuos inorgánicos

Residuos peligrosos, aceites usados, ropa, bombillas, pilas o baterías, aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES) entre otros.

Residuos orgánicos

¿Por qué cree usted que no se deben ser enviados estos elementos y residuos al carro recolector de SERVIENTE S.A E.S. P? *

Porque Es malo y perjudicial para salud de nosotros como empleados de la empresa, nos pueden causar algún daño y también causa mucho daño al medio ambiente.

¿Qué impactos causa al medio ambiente, el manejo inadecuado y la mala disposición de residuos depositados? *

Daña al medio ambiente suelo agua aire, y salud de toda la población.

Informe final de prácticas administrativas

¿Usted cree que, mediante concientización y sensibilización, se puede reducir el manejo inadecuado y la mala disposición de los residuos? *

Si, por que mediante socializaciones se pueden llegar a reducir todos estos residuos y generar conciencia de la importancia de reducir los residuos y hacer una buena disposición y nos ayuda en nuestra labor como operarios.

Análisis de encuesta a operarios de la empresa SERVORIENTE S.A E.S.P.

Frente a la pregunta Sabe usted que residuos no se deben depositar al carro recolector de SERVORIENTE S.A E.S. P con base a la respuesta establecida podemos analizar que los trabajadores u operarios de la empresa tienen conocimientos sobre cuáles son los procesos que se hacen con estos residuos que no deben llevar en el carro recolector de la empresa, esta información es suministrada por medio de la empresa a los operarios para que ellos también tengan ese conocimiento, así como lo dice en la normatividad vigente y cumpla con todo en materia legal en el componente ambiental.

A partir de la pregunta establecida de por qué cree usted que no se deben depositar estos elementos y residuos en el carro recolector se concluye que ellos tienen conciencia de que generan estos residuos, hay afectaciones en su labor y a afecta la salud publica estos elementos y también al medio ambiente son sustancias muy toxicas se analiza que en la normatividad vigente estos elementos no deben ser llevados porque causa afectaciones desde su lugar que se llevó a recolectar hasta su disposición final estos residuos deben tener otras disposiciones por medio de convenios con empresas que se encargan solo de estos residuos.

Como se puede analizar en la pregunta qué impactos causa al medio ambiente, el manejo inadecuado y la mala disposición de residuos enviados al carro recolector. De acuerdo a las

Informe final de prácticas administrativas

respuestas se considera como en primer lugar consideran que esto causa un daño al medio ambiente, contaminación al suelo agua y aire, ya que si llegan estos residuos al relleno sanitario son muy nocivos y tóxicos para el medio ambiente y esto genera afectaciones, a la salud humana, en segundo lugar tienen apropiación e identificación de la empresa y consideran que estas acumulaciones de residuos en vías públicas generan una mala reputación a la comunidad y también a la empresa como tal, por eso es tan importante tener estos conocimientos y un marco normatividad y/o legal vigente en el componente ambiental para que disminuyan todos estos impactos.

Frente a la pregunta usted cree que, mediante concientización y sensibilización, se puede reducir el manejo inadecuado y la mala disposición de los residuos se puede contemplar que la jornadas de sensibilización y concientización en educación ambiental por distintos medios son muy necesarios y fundamentales socializarlos a la comunidad ya que estos procesos se ven reflejados y dan resultados como lo es generar conciencia de la importancia de reducir los residuos y hacer una buena disposición y ayudan a labor de los operarios y de los procesos de la empresa y tiene un impacto significativo en el medio ambiente.

Anexo 3.2

El presente formulario pretende realizar un análisis de la información suministrada por medio de los plegables sobre los temas de manejo adecuados y prácticas sostenibles de residuos sólidos.

Informe final de prácticas administrativas

¿Cuáles son los tipos de residuos sólidos que se debe depositar al carro compactador de recolección en SERVIRIENTE S.A E.S.P?

10 respuestas

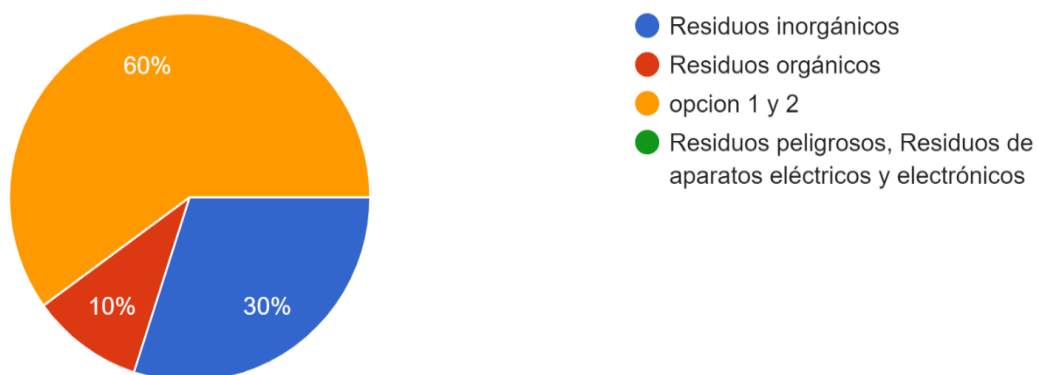


Figura 3.11

¿Sabe usted cómo se puede Reducir los residuos inorgánicos?

10 respuestas

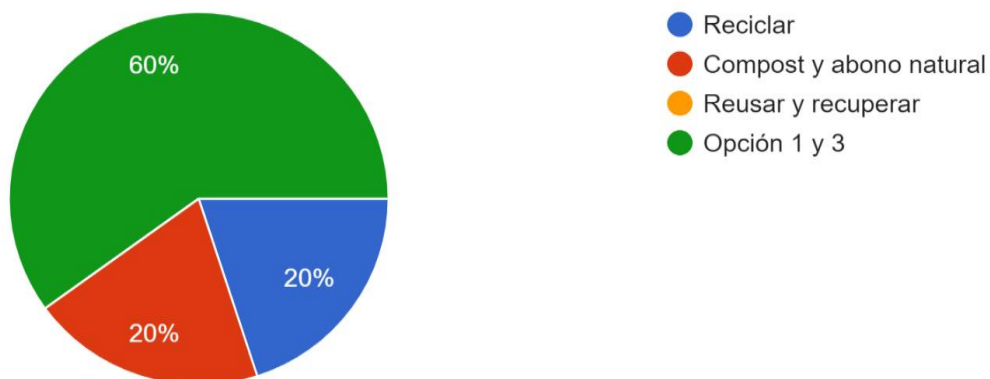


Figura 3.12

¿Sabe usted mediante que practicas sostenibles se pueden reducir los residuos orgánicos?

10 respuestas

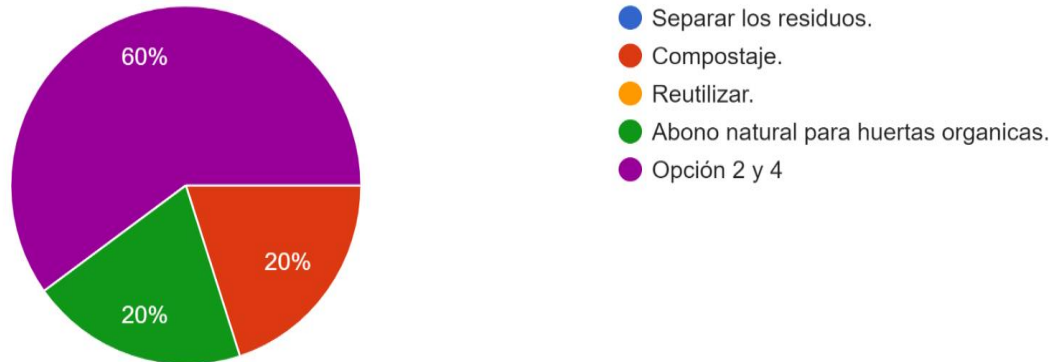


Figura 3.13

¿Separa y dispone adecuadamente residuos solidos antes de ser depositados al carro recolector de SERVORIENTE S.A E.S.P?

10 respuestas

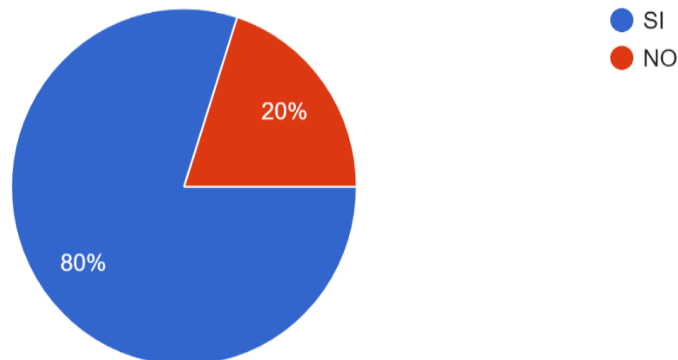


Figura 3.14

Informe final de prácticas administrativas

¿Sabe usted que residuos no se deben depositar al carro recolector de SERVORIENTE S.A E.S.P?

10 respuestas

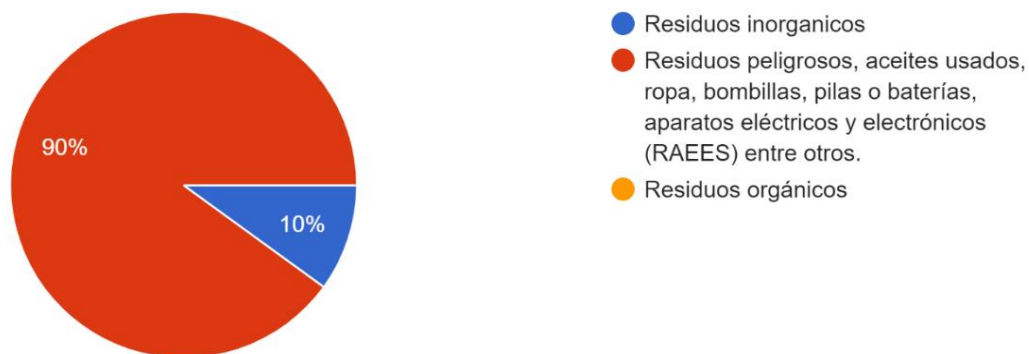


Figura 3.15

¿Por qué cree usted que no se deben depositar estos elementos y residuos en el carro

recolector de SERVORIENTE S.A E.S. P?10 respuestas

Se puede dañar el carro recolector
Porque generan riesgo
Accidente de trabajo
Dañan el medio ambiente
Sustancias muy toxicas para el medio ambiente
Tiene impactos negativos para el suelo y subsuelo.
Porque dañan el Medio Ambiente
Porque estaría contaminando el medio ambiente, al igual puede haber objetos que causen accidentes
Por qué contaminan por las sustancias que tienen

Informe final de prácticas administrativas

Porque puede ser peligroso.

¿Qué impactos causa al medio ambiente, el manejo inadecuado y la mala disposición de residuos depositados? 10 respuestas

Calentamiento global.

Contaminación del mismo.

Contaminación.

Malo para el medio ambiente sí.

Contaminación impacto negativos en el medio ambiente y en la salud.

Se está desechando basura que se puede reutilizar y vincularlos al ciclo nuevamente, con ello están congestionando el sitio que se tiene para la disposición final de la basura.

Cambio climático.

Contaminación al agua, suelo, aire.

Contaminación ambiental.

Daños a la fauna y flora.

¿Usted cree que, mediante concientización y sensibilización, se puede reducir el manejo inadecuado y la mala disposición de los residuos? 10 respuestas

Si.

Claro que sí.

Si.

Si demasiado cada uno se unen todos para reducir.

Informe final de prácticas administrativas

Si, ya que muchos desconocen cómo aplicar una metodología adecuada para el manejo de los residuos sólidos.

Sí.

Si claro.

Si

En cierto punto puede ser efectivo

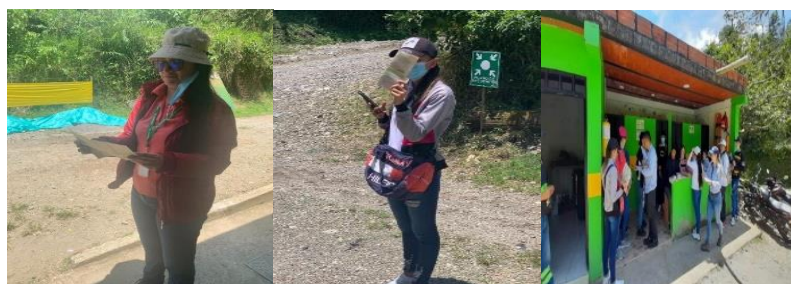


Figura 3.16

Figura 3.17

Figura 3.18

Nota: Elaboración propia

Figura 3.16, Figura 3.17, Figura 3.18 Nota: El plegable realizado fue distribuido por parte de los funcionarios de la empresa en el municipio de Marquetalia en distintos sitios como instituciones en jornadas de concientización.



Figura 3.19

Figura 3.20

Informe final de prácticas administrativas

Nota: Elaboración propia

Figura 3.19, Figura 3.20 Nota: socialización de forma virtual del marco normativo y/o jurídico en el componente ambiental en las áreas administrativas de los tres municipios Manzanares Marquetalia Pensilvania caldas de la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P

Anexo 3.3

Formulario para el área administrativa en la empresa SERVORIENTE S.A E.S. P

La presente encuesta pretende analizar la socialización y el fortalecimiento que se realizó en el componente ambiental a través de la entrega de plegables y el vídeo instructivo realizado en el marco de la práctica profesional de la ESAP en SERVORIENTE S.A E.S. P.

¿EN QUE AREA DE LA EMPRESA SE DESEMPEÑA? 6 respuestas

Área comercial

Área jurídica

Gerencia

Operativa

Ambiental

Financiera

¿CREE QUE ES IMPORTANTE MANTENER EL MARCO NORMATIVO Y/O JURIDICO ACTUALIZADO EN EL COMPONENTE AMBIENTAL, PARA USTEDES COMO EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO PUBLICO? ¿POR QUÉ?

6 respuestas

Informe final de prácticas administrativas

Sí es supremamente importante, ya que nuestro principal objetivo va ligado con el cuidado y protección del medio ambiente, de esa manera se genera mayor credibilidad a los grupos de interés.

Si, para garantizar una adecuada prestación del servicio por parte de la empresa y evitar futuras sanciones

Si, pues todos los componentes jurídicos son necesarios e importantes tenerlos actualizados y de esta manera saber cómo se rige la Empresa en todos los temas tanto ambientales como jurídicos.

Es muy importante actualizar y hacer cumplir las normas, para conservar el medio ambiente.

En él área ambiental, porque todo proceso está regido por normas dentro de obligatoriedad del cumplimiento de la licencia ambiental.

Para que todos los procesos que se realizan están amparados jurídicamente con normas y leyes

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE QUE LA EMPRESA SE APROPIE DE LA NORMATIVIDAD QUE SE SOCIALIZÓ, EN EL COMPONENTE AMBIENTAL?

6 respuestas

Porque de esa manera se reduce el impacto ambiental desde adentro para poder reflejar y aplicar de la mejor manera cada norma

para garantizar una adecuada prestación del servicio por parte de la empresa y evitar futuras sanciones.

Informe final de prácticas administrativas

Porque todos debemos ser parte activa de todo lo que tenga que ver con los componentes ambientales ya que el planeta en estos momentos los reclama y tenemos la obligación de ayudar a nuestro planeta cada día mejore más.

Para que la empresa cumpla con sus expectativas en todo lo concerniente al medio ambiente.

Porque todo proceso que se adelante o ejecute debe estar vigente los Decretos, Normas y Leyes que rige cada uno de ellos.

Porque la materia ambiental es la más importante dentro de la empresa

¿LAS SOCIALIZACIONES REALIZADAS CON LA COMUNIDAD Y POR REDES SOCIALES SOBRE LA CONCIENTIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL MANEJO DE RESIDUOS, FUERON EFICIENTES Y SATISFACTORIAS PARA LA EMPRESA?

6 respuestas

Si

Sí lo fueron, ya que son mecanismos de fácil acceso, recordación e interpretación

Si son eficientes y satisfactorios, pero pues creo que se deben continuar haciéndolos.

Si, muy importante para la comunidad.

Satisfactorias.

CREE QUE, POR MEDIO DE ESTOS ESPACIOS DE SOCIALIZACIONES, ¿SE PUEDE GENERAR CONCIENCIA A LAS PERSONAS SOBRE LOS IMPACTOS QUE CAUSA AL MEDIO AMBIENTE Y A LA SALUD, Y POR MEDIO DE ESTAS JORNADAS MEJORAN LOS PROCESOS EN LA EMPRESA?

Informe final de prácticas administrativas

¿POR QUÉ?

6 respuestas

Es muy valioso el apoyo y conocimiento que Yazmín puede aportar para afianzar los procesos de la empresa a nivel general, además de las estrategias utilizadas que son de fácil uso.

Si, por que hoy en día son un fuerte medio de difusión.

Es importante que los medios electrónicos se utilicen ya que hoy en día la tecnología es cada día más usada por personas comunes y corrientes y se llega a más comunidad y genera mucha más conciencia a más comunidad.

Claro que sí, esperamos que las personas tomen más conciencia.

Si porque al conocer la norma nos damos cuenta hasta dónde puede llegar el proceso

Haciendo voz a voz es que se llega a toda la comunidad, el acercamiento con ellos es fundamental



Figura 3.21⁵



Figura 2⁶

⁵ <https://www.instagram.com/tv/Cr3eSmWIqrq/?igshid=MTc4MmMlYmI2Ng==>

⁶ https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02Ngpa1zY6gVMqBLUnT4FYJVTHaFHHGmmQ1vxHdP3kCteJntAxCP7un4Xc9LguLGswl&id=100047044395762&mibextid=Nif5oz

Informe final de prácticas administrativas

Nota: Elaboración propia

Figura 3.21, Figura 3.22 Nota: publicación en las páginas de la empresa el video de educación ambiental sobre concientización sobre el manejo de residuos y practicas sostenibles.



Figura 3.23



Figura 3.24⁷



Figura 3.25⁸

Nota: Elaboración propia

Figura 3.23 Nota: Elaboración imagen alusiva al día mundial del reciclaje.

Figura 3.24, Figura 3.25 Nota: Publicación en la página web de la empresa SERVIRIENTE S.A E.S. P sobre la socialización que se realizó del marco normativo en el Componente ambiental.

⁷ <http://www.servorientesaesp-mmpcaldas.gov.co/noticias/socializacion-del-normograma-ambiental-de-la-empresa>

⁸ https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0CBRSsL1qoypeK2HmoX1noNkT9pwBsAsqLwH5iuuNkZNFmoRRHtcejCNBw6mJxjFdl&id=100047044395762&mibextid=Nif5oz

Informe final de prácticas administrativas

Anexo 3.4.

Resultados y logros obtenidos.

Análisis a la comunidad y al área administrativa de la empresa SERVORIENTE

S.A E.S.P. frente a la encuesta que se realizó.

Se realizó un respectivo análisis de la encuesta enviada a la comunidad sobre la información suministrada por medio de los plegables sobre los temas de manejo adecuados y prácticas sostenibles de residuos sólidos.

Como se puede ver dentro de las preguntas se ha interrogado a las personas en términos de los tipos de residuos que consideran que deben llevar al carro compactador es importante considerar que un 60% de las respuestas la (opción 1 y 2) las personas consideran con esta opción que hay que sacar residuos orgánicos e inorgánicos, vemos en un 30% las personas consideran se deben sacar solo residuos inorgánicos y en un 10% los residuos orgánicos, se concluye que la normatividad establecida vigente, plantea que estos residuos se pueden sacar, pero entre más conciencia se tenga, se va a reducir y disminuir los residuos generados de manera significativa y tiene impactos positivos y esenciales para el medio ambiente y para la comunidad en general (*ver Figura 3.11*)

A partir de la pregunta Sabe usted cómo se puede Reducir los residuos inorgánicos se puede analizar que el porcentaje del 60% de personas consideran que reciclando reusando y recuperando, un porcentaje 20% consideran que compostaje y abono natural para huertas

Informe final de prácticas administrativas

orgánicas, y un porcentaje de 20% reusando y recuperando, lo que se contempla es que hay un 20% de población que tiene un desconocimiento sobre cómo reducir estos residuos y de la normatividad lo cual es por distintos factores, el cual puede ser que no han sido intervenidos por parte de la empresa o no ha habido un interés para conocer sobre estos temas tan esenciales, lo que se puede analizar es que falta un poco de más jornadas, actividades y participación en las comunidades sobre los temas de estos elementos los cuales solo se pueden reutilizar reusar y recuperar para poder reducir vemos que en su mayor puntaje que es un 60% si hay ese conocimiento de que se realiza con estos elementos lo cual lo dice la normatividad vigente establecida (ver *Figura 3.12*).

Con base a la pregunta sabe usted mediante que practicas sostenibles se pueden reducir los residuos orgánicos vemos como la opción 2 y 4 con un porcentaje de 60% hablan de compostaje abono natural, y un porcentaje de 20% compost y por ultimo un porcentaje del 20% abono natural para huertas orgánicas, vemos como se concluye las personas tienen conocimiento de que hacer para poder reducir todos estos residuos orgánicos, lo cual la empresa ha estado en esos procesos de concientización (ver *Figura 3.13*).

-De acuerdo con la pregunta sobre separar o disponer adecuadamente residuos sólidos, antes de ser enviados al carro recolector vemos como un porcentaje de un 80% si lo hace y tiene esa conciencia para mejorar el proceso, y un 20% no lo hace se concluye que este 20% puede corresponder a personas que tenga un nivel educativo bajo y ese 80% está reflejando un nivel más educado de personas que están mucho más cerca a instituciones educativas, o a los que la empresa ha tenido un acompañamiento y campañas de concientización, y el 20% personas que no tiene ese conocimiento, no accede a la educación, o no han sido intervenidos por las por la empresa o por jornadas de educación ambiental, lo que podría estar señalando la urgencia de

Informe final de prácticas administrativas

intervenir este grupo poblacional, que desconoce estos temas de disposición y separación adecuada de residuos (*ver Figura 3.14*).

Como se puede contemplar en la siguiente pregunta Sabe usted que residuos no se deben ser enviados al carro recolector, podemos analizar que un 90% consideran que no se debe sacar residuos peligrosos, aceites usados, ropa, bombillas, pilas o baterías, aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES) entre otros, y un 10% considera que no se debe agregar los residuos inorgánicos lo que se puede analizar es que esta población del 10% las personas tienen la convicción, de que no se deben agregar por lo que se descomponen durante un largo tiempo y tienen ese conocimiento que se puede reciclar o recuperación lo cual se puede ver el acompañamiento que ha habido por parte de la empresa, el 90% las personas tiene ese conocimiento, porque también han sido intervenidos por la empresa y es una parte fundamental porque esto quiere decir que la empresa aplica las normatividad vigente en materia ambiental (*ver Figura 3.15*)

Frente a la pregunta por qué cree usted que no se deben ser enviados estos elementos y residuos al carro recolector de SERVIORIENTE S.A E.S.P el alto porcentaje de respuestas se encaminó en que las personas consideran que los residuos no se deben enviar en primer lugar porque consideran que generan un impacto muy fuerte de afectación al medio ambiente por lo tóxicos y el riesgo que generan, en segundo lugar el riesgo que generan por su disposición y para los trabajadores pueden provocar accidentes, y en tercer lugar porque pueden haber afectaciones a todo el sistema y toda la infraestructura y el sistema de transporte de los residuos.

En la pregunta sobre que impactos causa al medio ambiente el manejo inadecuado y la mala disposición de residuos se concluye, que en un alto porcentaje los entrevistados consideran que los impactos más fuertes tienen que ver con la contaminación del medio ambiente en

Informe final de prácticas administrativas

términos de afectaciones al recurso agua suelo y aire, en un segundo nivel los entrevistados consideran que puede haber afectaciones en términos de lo relacionado con calentamiento global y cambio climático se concluye las personas si tienen conciencia del daño que pueden generar esos residuos que no se pueden agregar al carro recolector tienen conocimiento, pero se debe seguir reforzando y fortaleciendo en el marco de lo establecido de la normatividad hay que seguir fortaleciéndolos conocimientos en materia de contaminación hídrica, contaminaciones del suelo, contaminaciones atmosféricas tendencias hacia el cambio climático el calentamiento global que se pueden generar por la mala disposición de los residuos para mejorar esto se debe de realizar jornadas de concientización por medio de prácticas sostenibles y amigables con el medio ambiente.

Frente a la pregunta establecida mediante concientización y sensibilización, se puede reducir el manejo inadecuado y la mala disposición de los residuos se analiza que el 100% de las personas considero que sí, y se resalta un elemento es que hay que manejar metodologías adecuadas y un proceso mucho más participativo para que entre todos se puedan avanzar en la disminución de residuos para la mitigación del impacto ambiental.

Se realizó el siguiente análisis al área administrativa de la empresa SERVORIENTE S.A E.S.P. sobre la encuesta realizada.

De acuerdo a la socialización del Marco Normativo y/o Jurídico en el componente ambiental y su importancia se realiza un cuestionario en base a ello se analiza cada una de las encuestas, que se realizó en las área administrativas de la empresa de SERVORIENTE S.A E.S.P, como lo son área comercial jurídica ,gerencia, operativa, ambiental y financiera se

Informe final de prácticas administrativas

elaboraron una serie de preguntas en materia del marco normativo en el componente ambiental en los cuales se establecieron respuestas satisfactorias

Frente a la pregunta porque que es importante mantener el marco normativo y/o jurídico actualizado en el componente ambiental, para ustedes como empresa prestadora de servicio público se concluye, que hay conocimientos de la relevancia que tiene los marcos normativos en la empresa SERVIENTE S.A E.S.P en términos de la relación que tiene el cumplimiento de la normatividad que hace la socialización con toda las áreas administrativas , áreas operativas y áreas ambientales tengan unos referentes, normativos para sus actuaciones que permitan como uno de los asuntos misionales de la empresa SERVIENTE S.A E..S.P respetar las condiciones preservar manejar adecuadamente los recursos que no impacten el medio ambiente.

En este sentido se puede observar por qué es importante que la empresa se apropie de la normatividad que se socializó, en el componente ambiental se analiza con base en las respuestas establecidas la importancia que se le da a la apropiación de la normatividad por parte de los administrativos, se concentra fundamentalmente en que a través de la normatividad se cumplen las expectativas de todo lo relacionado al medio ambiente se mantiene vigencia mediante la Constitución Política, Leyes, Decretos y Resoluciones finalmente en consecuencia de esto se disminuye el impacto que se puede estar generando por la inadecuado manejo de residuos en el marco de los establecido en la normatividad.

Frente a la pregunta establecida sobre las socializaciones realizadas con la comunidad y por redes sociales sobre la concientización y sensibilización del manejo de residuos, fueron

Informe final de prácticas administrativas

eficientes y satisfactorias para la empresa se puede analizar que todos los participantes de la encuestas de las áreas administrativas, tienen conocimiento que es fundamental que estos espacios por medio de estas socializaciones y jornadas de educación ambiental ayudan a reducir y mitigar el impacto ambiental, podemos analizar que el área administrativa contempla desde la parte interna y desde cada uno de sus áreas observan y analizan que todos estos procesos dan resultados y ayudan a los procesos mediante la publicidad como medio de difusión de la normatividad vigente a través de mecanismos y metodologías de fácil comprensión e interpretación para la comunidad los cuales se deben seguir haciendo porque herramientas eficientes y satisfactorios tanto para la empresa como también para la comunidad y esencialmente el medio ambiente.

Con base a la última pregunta que se realizó al área administrativa cree que, por medio de estos espacios de socializaciones, se puede generar conciencia a las personas sobre los impactos que causa al medio ambiente y a la salud, se puede contemplar que por medio de estas jornadas mejoran los procesos en la empresa, se concluyó que estos procesos de socializaciones con la comunidad son muy valiosos ya que estas estrategias son un fuerte medio de difusión y son de fácil uso para la comunidad en general, y estas herramientas ayudan a que estas informaciones tan fundamentales llegue a muchas más personas y generen conciencia de forma permanente, también se considera que intervenir y tener un acompañamiento con la comunidad es fundamental porque desde ahí se generan todos estos conocimientos para mejorar en los procesos como separación desde la fuente el manejo adecuados de residuos entre otros temas esenciales en educación ambiental, mediante la normatividad establecida y vigente en el componente ambiental es esencial porque se tiene en

Informe final de prácticas administrativas

cuenta hasta donde pueden llegar y llevar los procesos para cumplir con el marco legal y/o jurídico como empresa pública que está enmarcada en la responsabilidad social y ambiental.