ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Marlon Fernando Marmolejo L. Jefe de Operaciones	**Diego Fernando Rodríguez O.** Gerente General	**Diego Fernando Rodríguez O.** Gerente General

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Cargo que solicitó el cambio
01	29/01/2016	Emisión del documento.	Jefe de operaciones
02	10/02/2017	Se reestructura la información del cuadro del numeral 2.Objetivos y metas, con relación a línea base, metas intermedias, meta final y plazo. Se modifica la información de la tabla del numeral 4.4 macrorutas de recolección y transporte. Se actualiza la información del numeral 4.5 Censo de puntos críticos (periodo de reporte anual). En el numeral 4.8.1 Macrorutas, en el cuadro de programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, precisando el número de cestas a instalar por año, se cambia la información de las columnas cantidad de cestas y frecuencia. Con respecto al campo de mantenimiento, se reestructura toda la información. En el numeral 4.13 actividad de comercialización se actualiza la información del cuadro "programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 2.3.2.2.4.1.104. del Decreto 1077 de 2015". En el cuadro del numeral 4.15 Residuos especiales, se cambia la información de la descripción para los tipos de residuos de construcción y demolición. En el numeral 4.16 Programa de gestión del riesgo, se cambia la información de la columna Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero. En el numeral 4.17 Subsidio y contribuciones, se actualiza la información del cuadro de Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones.	Jefe de operaciones
03	22/09/2018	Por lineamientos del procedimiento de información documentada, cambia la estructura del código del documento pasando de PG-O2-11 al VV-INR-PR-50. Se cambia la razón Social Tuluaseo S.A. E.S.P. por Veolia Aseo Tuluá S.A. E.S.P. Se elimina del cuadro de medios de comunicación del numeral 4.13 oficinas administrativas Cali. Se actualiza la siguiente información: Los aspectos operativos del servicio (rutas, frecuencias, entre otros), Censo de puntos críticos, Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas, Mecanismo de facturación (prepago, pago anticipado, conjunta o directa) y Subsidios y contribuciones.	Jefe de operaciones
04	30/10/2020	Por lineamientos del procedimiento de información documentada, cambia la estructura del código del documento pasando del VV-INR-PR-50 al VV-IPR-PR-10. Se adiciona la línea gratuita para atención del cliente y el correo electrónico para la atención de PQR's. Se actualiza la información de rutas de prestación del servicio, de servicio al cliente y gestión social.	Jefe de Operaciones
05	15/12/2021	Se elimina del documento el formato VV-INR-F-32 Control de la operación de barrido. En el numeral 2, se elimina el indicador de Galones/Hora. Del numeral 3 se elimina lo relacionado a Sistema	Jefe de Operaciones

COPIA NO CONTROLADA

		de control operacional NS-Integra e Indicadores de Gestión y se incluye Sistema de información Geoaseo y se elimina el el Registro de control de combustible y se incluye el indicador de eficiencia en consumo de combustibles fósiles.Se actualiza la columna “Localidad, comunas o similares” de la tabla relacionada en el numeral 4.1. Se cambia la dirección relacionada en el numeral 4.3. Se actualiza la hora de inicio y de finalización de las macrorutas de recolección y la frecuencia de las mismas relacionadas en la tabla del numeral 4.4 En el numeral 4.8. Se actualizan los kilómetros de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas.	
06	01/11/2022	Cambia la codificación del formato hoja de ruta pasando de VV-INR-F-43 a VV-IPR-F-33. Se elimina el formato VV-INR-F-42 Control de la operación de recolección, ya que el control se realiza en Geoaseo. Se ajusta el horario de finalización de las rutas de recolección del numeral 4.4. macrorutas de recolección y transporte. Se actualiza la información de la tabla del numeral 4.8.1. Macrorutas Se actualizan la información de los kilómetros de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido del numeral 4.8.	Jefe de Operaciones

COPIA NO CONTROLADA

TABLA DE CONTENIDO

1. ACTIVIDADES PRESTADAS 4

2. OBJETIVOS Y METAS 5

3. MODELO DE SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA 6

4. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO 7

5. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR CONTENIDAS EN EL PGIRS 17

6. REFERENCIAS 17

7. REGISTROS 17

COPIA NO CONTROLADA

De acuerdo a lo establecido en la Resolución 288 de 2015 se formula el Programas de Prestación del Servicio Público de Aseo:

1. ACTIVIDADES PRESTADAS

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO
Recolección	jun-99
Transporte	jun-99
Transferencia	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	jun-99
Corte de césped en vías y áreas públicas	No aplica resolución 720- 2015
Poda de árboles en vías y áreas públicas	No aplica resolución 720- 2015
Lavado de vías y áreas públicas	No aplica resolución 720- 2015
Tratamiento	No aplica resolución 720- 2015
Aprovechamiento	No aplica resolución 720- 2015
Comercialización	jun-99

COPIA NO CONTROLADA

2. OBJETIVOS Y METAS

ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO	ASPECTO (COBERTURA, CALIDAD, CONTINUIDAD, EFICIENCIA)	OBJETIVO	LÍNEA BASE	METAS INTERMEDIAS			META FINAL	INDICADORES	PLAZO
				AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023			
Barrido, Limpieza de vías y áreas públicas	Cobertura	Garantizar la cobertura de la prestación del servicio de barrido y limpieza de las vías y áreas públicas, de acuerdo a los crecimientos urbanísticos del municipio.	100%	100%	100%	100%	100%	Cobertura en el Servicio de barrido y limpieza	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio
Recolección	Cobertura	Garantizar la cobertura de la prestación del servicio de recolección en zona rural del municipio, de acuerdo a viabilidad técnica-operativa	90%	90%	95%	98%	100%	Cobertura en el Servicio de recolección en la zona Rural	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio
Recolección	Continuidad	Garantizar la recolección eficiente y oportuno de los residuos sólidos ordinarios a usuarios domiciliarios y grandes productores de acuerdo a las frecuencias y horarios definidos en el CCU.	90%	90%	95%	98%	100%	Cumplimiento en el servicio de Recolección	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio

COPIA NO CONTROLADA

3. MODELO DE SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA

ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO	OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADO DEL INDICADOR 2017	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	DIFICULTADES IDENTIFICADAS	ACCIONES CORRECTIVAS
Barrido-limpieza de vías y áreas públicas	Garantizar la cobertura de la prestación del servicio de barrido y limpieza de las vías y áreas públicas, de acuerdo a los crecimientos urbanísticos del municipio.	Cobertura en el Servicio de barrido y limpieza	100%	Sistema de Información Geoaseo módulo de barrido	Zonas de alto riesgo, cultura ciudadana arrojo clandestino de residuos	Aplicacion codigo de policia, Control autoridades competentes
Barrido-limpieza de vías y áreas públicas	Garantizar el cumplimiento de la prestación del servicio de las vías y áreas públicas, de acuerdo a la zona de atención planeada.	Cumplimiento en el Servicio de barrido y limpieza	96.10%	Sistema de Información Geoaseo módulo de barrido	Zonas de alto riesgo, cultura ciudadana arrojo clandestino de residuos	Aplicacion codigo de policia, Control autoridades competentes
Recolección	Garantizar la recolección eficiente y oportuno de los residuos sólidos ordinarios a usuarios domiciliarios y grandes productores de acuerdo a las frecuencias y horarios definidos en el CCU.	Cumplimiento en el servicio de Recolección	92.90%	Control de la operación de recolección (Geoaseo). VV-IPR-F-33 Hoja de ruta. Sistema de Información Geoaseo módulo de Recolección.	Zonas de alto riesgo, cultura ciudadana arrojo clandestino de residuos, Zonas de difícil acceso, Zonas de Alto Riesgo	Aplicacion codigo de policia, Control autoridades competentes, utilizacion de vehiculos satélites
Transporte	Garantizar la eficiencia en el consumo de combustible para el transporte oportuno de los residuos sólidos ordinarios, desde los sitios de recolección hasta el sitio de disposición final autorizado.	Galones / Hora	1.71	Control de la operación de recolección (Geoaseo). VV-IPR-F-33 Hoja de ruta. Sistema de Información Geoaseo módulo de Recolección Indicador Eficiencia en consumo de combustibles fósiles	Dispersión Geográfica- Utilización de satélites, puntos críticos, inadecuada disposición de residuos de la comunidad, reprocesos en la ruta	Aplicacion codigo de policia, Control autoridades competentes, utilización de vehículos satélites, Reposición de flota vehicular mejor índices de consumo

COPIA NO CONTROLADA

4. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO

4.1. Área de Prestación del servicio.

ACTIVIDAD DEL SERVICIO	NOMBRE DEL DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL MUNICIPIO	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES
Barrido - Limpieza	Valle del Cauca	Vijes	Zona Urbana Vijes
Recolección	Valle del Cauca	Vijes	Zona Urbana Vijes
Transporte	Valle del Cauca	Vijes	Zona Urbana Vijes

4.2. Actividad de Recolección y Transporte.

FORMA DE PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS (ACERA, CAJA DE ALMACENAMIENTO, UNIDAD DE ALMACENAMIENTO, CONTENEDOR, ETC.)	DESCRIBIR CONDICIONES DE PRESENTACIÓN QUE DEBEN CUMPLIR LOS USUARIOS (CON O SIN SEPARACIÓN DE FUENTE, ETC.)
Presentar los residuos sólidos para la recolección en bolsas desechables o recipientes retornables, Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos, Almacenar y presentar los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes, de manera conjunta con los residuos sólidos originados en el domicilio, Presentar los residuos en área pública, salvo condiciones pactadas con el usuario cuando existan condiciones técnicas y operativas de acceso a las unidades de almacenamiento o sitio de presentación acordado.	Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección de acuerdo con la tecnología utilizada por el prestador, las bolsas deben ser de material resistente, para soportar la tensión ejercida por los residuos sólidos contenidos y por su manipulación y se evite la fuga de residuos o fluidos, si existe presentación de los residuos en recipientes retornables, deberán ser lavados por el usuario de tal forma que al ser presentados estén en condiciones sanitarias adecuadas.

COPIA NO CONTROLADA

4.3. Ubicación de la base de operaciones.

DIRECCIÓN DE LA BASE DE OPERACIONES	TELÉFONO
Callejón Balboa Contiguo Cárcel Municipal (Buga)	228-8212

4.4. Macrorutas de recolección y transporte.

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIA							HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO		
38355	Cabecera vijes		X		X		X		06:10	18:00
En actualización	GP Rural Vijes		X				X		10:30	16:00
40154	Operativo Especial Vijes		X		X		X		06:10	18:00
Crear	Vidal				X				11:30	16:00

4.5. Censo de puntos críticos (periodo de reporte año 2020). ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.45. Censo de puntos críticos. Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación, harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente**.**

PUNTO	DIRECCIÓN	DESCRIBIR LOS OPERATIVOS DE LIMPIEZA PROGRAMADOS Y ACTIVIDADES PARA SU ELIMINACIÓN PACTADOS CON EL MUNICIPIO. (NOTA: A la fecha no se ha realizado ningún acuerdo con el municipio para atender estos puntos críticos.)
1	Calle 9 con Carrera 5 Alrededor rio	La empresa los interviene en operativos internos
2	Calle 9 con Carrera 5 Alrededor rio	La empresa los interviene en operativos internos
3	Calle 8, transversal 8c	La empresa los interviene en operativos internos

COPIA NO CONTROLADA

4.6. Lugar de disposición de residuos sólidos.

NOMBRE RELLENO SANITARIO	UBICACIÓN	TELÉFONO DE CONTACTO	CUENTA CON LICENCIA O PERMISO AMBIENTAL VIGENTE (SI/NO)
Parque Tecnológico Ambiental Presidente - Veolia Aseo Buga S.A E.S.P	Corregimiento Presidente - San Pedro (Valle del Cauca)	3146623787	Si

4.7. Actividad de Transferencia.

DIRECCIÓN ESTACIÓN DE TRANSFERENCIA	CAPACIDAD (TON/HORA)	HORARIO DE FUNCIONAMIENTO
N/A	N/A	N/A

4.8. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

- Número de kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido.

KM DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS POR PRESTADOR	METROS CUADRADOS DE PARQUES Y ZONAS PÚBLICAS
659,61	241.685

- Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas, indicando el número total de kilómetros a barrer en el área de confluencia y el número total de metros cuadrados de parques y zonas de áreas públicas a barrer en el área de confluencia, de conformidad con la Resolución CRA 709 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

ACUERDO DE BARRIDO Y LIMPIEZA	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	PRESTADORES QUE SUSCRIBIERON EL ACUERDO	KM DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS POR PRESTADOR	METROS CUADRADOS DE PARQUES Y ZONAS PÚBLICAS A BARRER	NÚMERO DE SUSCRIPTORES EN EL ÁREA DE CONFLUENCIA
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

COPIA NO CONTROLADA

4.8.1. Macrorutas

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIAS							HORA DE INICIO	TIPO DE BARRIDO (MECÁNICO, MANUAL)
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO		
Parque Principal	Parque principal y sectores circundantes							X	6:00	Manual
Municipal	Municipal, Entrada Y salida Principal del municipio,Parque principal y Centro		X						6:00	Manual
Piedra grande Malvinas	Malvinas, Kennedy,,Esperanza II y III(Entre Calle (y Calle 9), Jorge Robledo (Entre calle 8 y Calle 9),Mi Sueño,Piedra Grande, Parque principal y Centro	X							6:00	Manual
Balcones	Balcones, Parque principal y Centro	X							6:00	Manual
Esperanza, Cangrejo,Lido	Esperanza I, Esperanza II(Entre calle 7 y 8),Carrera 7 Sur Lido, Cangrejo, Villa Cangrejo, Alto Cangrejo, Centro, Parque Principal y Centro.			X					6:00	Manual
San Antonio, Patio bonito 1,2,3	Calle 5 entre Carreras 4 y Carrera 5 , Carrera 5 entre Calle 3 y 4,Miraflores,San Antonio,La Toma,Sonadora, Patio Bonito 1, 2, 3, Centro, Parque principal, cra 6 con calle 5					X			6:00	Manual
Parque Principal	Parque principal,Zona Centro y Operativo Especial	X	X	X	X	X	X		6:00	Manual

COPIA NO CONTROLADA

- Ubicación de cuartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido

ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	
Cuartelillo	**Dirección**
1	Calle 6 N° 3-64

- Identificación de las playas en el área de prestación a ser intervenidas con la limpieza, precisando la frecuencia de limpieza.

NOMBRE DE LA PLAYA	UBICACIÓN	EXTENSIÓN		FRECUENCIAS							HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN
		UND	CANTIDAD	LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO		
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

- Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, precisando el número de cestas a instalar por año.

PROGRAMA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	CANTIDAD DE CESTAS	FRECUENCIAS
Instalación de nuevas cestas	0	5	Esta sería la cantidad proyectada a instalar dentro del periodo año 2020
Reposición de cestas instaladas	0	0	
Desmantelación de cestas	Barrio Municipal	1	
Mantenimiento	Parque Central	1	
	Parque Central	1	
	Parque Central	1	
	Parque barrio Miraflores	1	
	Parque barrio Miraflores	1	
	Barrio Municipal	1	
	Barrio Patio Bonito I Etapa	1	
	Barrio Villa Cangrejo	1	
	Los Fundadores	1	
	Urbanización La Esperanza III etapa	1	

COPIA NO CONTROLADA

4.9. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas.

ACTIVIDAD DE CORTE DE CÉSPED EN LAS VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS			
Localidad, comunas o similares	**Ubicación del área a intervenir (carrera, calle, otro)***	**Área verde a intervenir (m^2)**	**Frecuencia programada de corte al año**
Sujeto a entrega de información por la alcaldía			

4.10. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas.

TIPO DE ÁRBOLES (SEGÚN)	ALTURA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	CANTIDAD DE ÁRBOLES A PODAR POR AÑO, SEGÚN CATASTRO DE ÁRBOLES *	FRECUENCIA PROGRAMADA DE PODA AL AÑO
Tipo 1	Hasta 5 mts	No aplica resolución 720- 2015		
Tipo 2	5,01 mts - 15 mts	No aplica resolución 720- 2015		
Tipo 3	15,01 mts - 20 mts	No aplica resolución 720- 2015		
Tipo 4	Mayor a 20 mts	No aplica resolución 720- 2015		

* De acuerdo con el catastro de áreas públicas entregado por el municipio o distrito.

4.11. Actividad de aprovechamiento.

- Macrorutas de recolección de residuos aprovechables.

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIA	HORA DE INICIO
Sujeto a entrega de información por la alcaldía (PGIRS)			

- Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento

DIRECCIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS (SEPARACIÓN, CLASIFICACIÓN, PESAJE, OTROS PROCESOS)	CAPACIDAD (TON/HORA)	TIPO DE RESIDUO APROVECHADO
Sujeto a entrega de información por la alcaldía (PGIRS)			

COPIA NO CONTROLADA

4.12. Actividad de Tratamiento

DIRECCIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO	TIPO DE TRATAMIENTO (INCINERACIÓN, COMPOSTAJE, ETC.)	CAPACIDAD INSTALADA (TON/DÍA)
N/A	N/A	N/A

4.13. Actividad de comercialización.

- Puntos de atención a los usuarios.

PUNTOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS			
Dirección punto de atención	**Teléfono**	**Días de atención**	**Horario de atención**
Calle 6 #3-64 Vijes	Línea gratuita: 018000950096	Lunes a Viernes	8:00 a.m. a 11:00 a.m.

- Medios de contacto

Dirección electrónica página web	https://www.veolia.com.co/valle
Correo electrónico para radicación de PQR	pqr.vijes.co@veolia.com
Línea de atención al cliente	Línea gratuita: 018000950096
Servicios adicionales que presta	Oficinas de atención al cliente del municipio donde se presta el servicio

- Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 2.3.2.2.4.1.104. del Decreto Compilatorio 1077 de 2015.

PROGRAMA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD Y DE LA PROGRAMACIÓN DE CAMPAÑAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS, DE CONFORMIDAD CON LO SEÑALADO EN EL ARTÍCULO 2.3.2.2.4.1.104. DEL DECRETO COMPILATORIO 1077 DE 2015.		
Localidad, comunas o similares	**Temas**	**Programación (Mes)**
Instituciones educativas públicas y privadas, grandes productores y comunidad organizada	Programa educación ambiental (Eco aprendiendo, eco creando , concurso de pintura alrededor de iberoamérica, visita a PTA)	Mensual
Comunidad en general	Programa apoyo a la operación/soluciones sociales (Socializaciones, brigadas de limpieza, identificación de puntos críticos)	Mensual
Comunidad en general	Programa Aporte a la ciudad/ Contribución social (eventos especiales y participación en comités ambientales)	Mensual

COPIA NO CONTROLADA

Comunidad en general	Programa iniciativas internas/apoyo al colaborador (Apoyo a prevención seguridad y salud en el relacionamiento con las comunidades	Mensual

- Esquema de facturación del servicio

MECANISMO DE FACTURACIÓN (PREPAGO, PAGO ANTICIPADO, CONJUNTA O DIRECTA)	DESCRIPCIÓN	PUNTOS DE PAGO
Facturación conjunta	La facturación del servicio de aseo se realiza de manera conjunta con la empresa de energía del pacífico (EPSA), a través de sus recibos energía	centros de recado definidos por la empresa de facturación conjunta (Bancos y entidades recaudadoras)
Facturación directa	Esta facturación es liquidada, impresa, y entregada directamente por la empresa de servicio de aseo.	CETSA, BBVA, OCCIDENTE

4.14. Actividad de lavado de vías y áreas públicas.

- Acuerdos de lavado de áreas públicas

ACUERDO DE LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	PRESTADORES QUE SUSCRIBIERON EL ACUERDO
No aplica resolución 720- 2015	N/A	N/A

- Áreas públicas objeto de lavado y programación de la actividad

MACRO RUTA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	ÁREAS OBJETO DE LAVADO (M^2), SEGÚN INVENTARIO DEL MUNICIPIO	FRECUENCIA (MES)	HORA DE INICIO	HORA FINALIZACIÓN
No aplica resolución 720-2015	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

- Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad

MACRO RUTA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	ÁREAS DE PUENTES OBJETO DE LAVADO (M^2), SEGÚN INVENTARIO DEL MUNICIPIO	FRECUENCIA (MES)	HORA DE INICIO	HORA FINALIZACIÓN
No aplica resolución 720-2015	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

COPIA NO CONTROLADA

4.15. Residuos Especiales

TIPO DE RESIDUOS	DESCRIPCIÓN	TELÉFONO DE CONTACTO
Generados por puntos de venta en áreas públicas	De acuerdo a las características del residuo y volumen, se determinará el tipo de vehículo, cajas estacionarias, recipientes o bolsas a utilizar.	252-0181
Animales Muertos	Para la recolección de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, la empresa efectuará el retiro en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud.	252-0181
Residuos de Construcción y Demolición	Es responsabilidad de los productores de escombros su recolección, transporte y disposición final en las escombreras autorizadas, la administración municipal es la responsable de coordinar estas actividades en el marco de los programas establecidos en los PGIRS.	252-0181
Residuos Especiales	La prestación de residuos especiales que no puedan ser recogidos normalmente en los vehículos recolectores y microrutas definidas, que por su característica, volumen, tamaño y no sean peligrosos y requieran un modo de operación diferente, el usuario que solicite este servicio será quien asuma los costos asociados con el mismo, este servicio lo prestara la empresa si existe viabilidad técnica-operativa y de conformidad con la normatividad vigente	252-0181

4.16. Programa de Gestión del Riesgo.

CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD Y RIESGO	ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO
1. INUNDACIÓN 2. SISMOS / TERREMOTOS 3. MOVIMIENTOS EN MASA / DESLIZAMIENTOS 4. VENDAVAL 5. INCENDIOS 6. VULCANISMO (ERUPCIÓN VOLCÁNICA) 7. HURACANES 8. TSUNAMIS 9. MAREAS 10. DESCARGA ELÉCTRICA 11. AVENIDAS TORRENCIALES	De presentarse un cierre del sitio de disposición final (temporal, por un siniestro o causas de fuerza mayor), se solicita formalmente ante entidad ambiental competente, la autorización de los posibles sitios para disposición de los residuos sólidos que produce el municipio afectado por la emergencia en donde se presta el servicio de recolección y transporte, con ello se tendrá una alternativa segura en el caso de que el parque tecnológico ambiental también se vea afectado de manera simultánea por una emergencia.	Responder a las medidas y advertencias dadas por el prestador mediante los diferentes canales de información que se utilicen.
	Determinar estimativo de residuos, la cantidad de equipo y recurso humano, así como canecas, contenedores, localización, frecuencia y tipo de recolección a utilizar en la zona de desastre. Determinar la necesidad de otros apoyos por maquinaria inoperante o insuficiente. Elaborar plan de trabajo, considerar puntos críticos como prioridad. Así mismo, considerar la necesidad de inclusión de personal operativo si así se requiere, a través de empresas temporales	
	Elaborar informe con los resultados de la evaluación de la emergencia, reconociendo puntos clandestinos de acumulación de residuos , potenciales deslizamientos o derrumbes que puedan obstruir la circulación de los recolectores, los generadores de residuos químicos, industriales y hospitalarios para presentación a entidades gubernamentales y el CMGRD del municipio	

COPIA NO CONTROLADA

	Se determina la oficina de atención al cliente, como Centro de operaciones y de comunicación interna y externa, si esta no presenta vulnerabilidad y riesgo ante la emergencia ocurrida. De lo contrario se debe buscar un lugar seguro	
	Desarrollo de actividades de operación (barrido, recolección y transporte) en la zona de emergencia considerando el mapa y los recursos que se provean. Colocación de canecas y contenedores en los lugares determinados de acuerdo al mapa	
	En el centro de operaciones se concentra y coordina la información para la operación de recolección, los ajustes al plan de trabajo. A la comunidad se comunican las novedades con la prestación del servicio a través de perifoneo, medios masivos de comunicación local, comité de emergencia o a través del CMGRD del municipio	

4.17. Subsidios y Contribuciones.

- Factores de subsidios y aporte solidario

SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES		
Estrato o tipo de usuario	**Factor de subsidio (%), según acuerdo del concejo municipal**	**Factor de contribución (%), según acuerdo del concejo municipal**
Estrato 1	-50%	
Estrato 2	-20%	
Estrato 3	-10%	
Estrato 4	0%	
Estrato 5		50%
Estrato 6		60%
Comercial		50%
Industrial		30%
Oficial		0%

- Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones.

DOCUMENTO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN	ACTO ADMINISTRATIVO
Acuerdo del concejo municipal que define los factores	19-nov-16	No. 009
Convenios con el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos		

- Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición (en caso que aplique).

COPIA NO CONTROLADA

EQUIPOS, ELEMENTOS Y/O RECURSOS APORTADOS POR EL ENTE TERRITORIAL BAJO CONDICIÓN (EN CASO QUE APLIQUE).	
Actividad	**Elementos aportados bajo condición**
Recolección	Ninguno
Transporte	Ninguno
Transferencia	Ninguno
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Ninguno
Corte de césped y poda de árboles de vías y áreas públicas	Ninguno
Lavado de vías y áreas públicas	Ninguno
Tratamiento	Ninguno
Aprovechamiento	Ninguno
Comercialización	Ninguno

5. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR CONTENIDAS EN EL PGIRS

Respecto a este último punto se está a la espera de que el municipio haga entrega del PGIRS actualizado.

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA			
				MES 1	MES 2	MES 3	MES…

6. REFERENCIAS

DOCUMENTOS RELACIONADOS			
Código	**Título**	**Tipo de Documento**	**Retención**
N.A.			

7. REGISTROS

FORMATOS A UTILIZAR			
Código	**Título**	**Área que debe retener el documento**	**Retención**
VV-IPR-F-33	Hoja de ruta	Operaciones	De acuerdo a la tabla de retención documental

OTRA FORMA DE EVIDENCIA
Geoaseo

COPIA NO CONTROLADA