



**PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
PARA EL MUNICIPIO DE EL CERRITO**

PROGRAMA
VV-IPR-PR-12
Versión: 01
Página 1 de 14

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Marlon Fernando Marmolejo Libreros Jefe de Operaciones	Jhon Fredy Villamizar Gerente de Operaciones	Diego Fernando Rodríguez O. Gerente General

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Cargo que solicitó el cambio
01	01/06/2023	Emisión del documento.	Jefe de operaciones

COPIA NO CONTROLADA

TABLA DE CONTENIDO

1. ACTIVIDADES PRESTADAS	3
2. OBJETIVOS Y METAS	4
3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO	4
4. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR CONTENIDAS EN EL PGIRS.	14
5. REFERENCIAS	14
6. REGISTROS	14

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	23-01-2023
Transporte	23-01-2023
Transferencia	N.A.
Barrido y limpieza de vías	23-01-2023
Corte de césped en vías y áreas públicas	N.A.
Poda de árboles en vías y áreas públicas	N.A.
Lavado de áreas públicas	N.A.
Tratamiento	N.A.
Aprovechamiento	N.A.
Comercialización	23-01-2023

2. OBJETIVOS Y METAS

ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO	ASPECTO (COBERTURA, CALIDAD, CONTINUIDAD, EFICIENCIA)	OBJETIVO	LÍNEA BASE	METAS INTERMEDIAS			META FINAL	INDICADORES	PLAZO
				AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025			
Barrido-limpieza de vías y áreas públicas	Cobertura	Garantizar la cobertura de la prestación del servicio de barrido y limpieza de la Urbanización El Ingenio vías y áreas públicas	100%	100%	100%	100%	100%	Kilómetros ejecutados / Kilómetros planeados * 100	
Barrido-limpieza de vías y áreas públicas	Continuidad	Garantizar el cumplimiento de la prestación del servicio de las vías y áreas públicas, de acuerdo a la zona de atención planeada.	100%	100%	100%	100%	100%	Cumplimiento en el servicio de barrido y limpieza	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio
Recolección	Continuidad	Garantizar la recolección eficiente y oportuna de los residuos sólidos ordinarios a usuarios domiciliarios y grandes productores de acuerdo a las frecuencias y horarios definidos en el CCU.	95%	95%	96%	98%	100%	Rutas ejecutadas / Rutas planeadas *100	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio
	Calidad	Contabilizar de manera porcentual la cantidad de frecuencias no ejecutadas	0%	0%	0%	0%	0%	$IFR_{NA_i} = \frac{\sum_{i=1}^{n} NRD_{i_t}}{(ndm/7) * F_{CCU_i}} * 100\%$	Mensual

3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO

3.1. Fecha de Adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo

La fecha de adopción del programa 01 de Junio de 2023

3.2 Área de Prestación del servicio.

ACTIVIDAD DEL SERVICIO	NOMBRE DEL DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL MUNICIPIO	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES
Barrido - Limpieza	Valle del Cauca	El Cerrito	Urbanización El Ingenio
Recolección	Valle del Cauca	El Cerrito	Urbanización El Ingenio

Transporte

Valle del Cauca

El Cerrito

Urbanización El Ingenio.

3.3. 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.)
Bolsas Plásticas	<p>Bolsas plásticas bien selladas de manera que faciliten la actividad de recolección, reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y eviten el contacto de los residuos con las personas que los recolectan. Los residuos cortos punzantes: vidrios, espejos, punzones, piezas metálicas filosas, entre otros. Deberán estar resguardados de forma tal que se evite lesiones a los operarios de recolección.</p> <p>Las bolsas que se utilicen para el efecto no podrán ser de color rojo, ya que este color es identificado exclusivamente para la presentación de residuos hospitalarios y peligrosos. Presentar los residuos sólidos ordinarios en la acera enfrente del domicilio con una anticipación no mayor a 3 horas en la frecuencia y horarios establecidos.</p> <p>La empresa igualmente insta a que los residuos en las avenidas, no sean dispuestos por los usuarios en los separadores de las avenidas.</p>
Recipientes Retornables	<p>Los recipientes retornables que se utilicen para la presentación de los residuos sólidos deberán estar contruidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana. Estos recipientes deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas.</p> <p>Presentar los residuos sólidos ordinarios en la acera enfrente del domicilio con una anticipación no mayor a 3 horas en la frecuencia y horarios establecidos. La empresa igualmente insta a que los residuos en las avenidas, no sean dispuestos por los usuarios en los separadores de las avenidas.</p>
Sistemas de almacenamiento colectivo de residuos sólidos	<p>Todo usuario agrupado del servicio público de aseo, deberá tener una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla como mínimo con los siguientes requisitos:</p> <p>a) Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos.</p> <p>Tendrán sistemas que permitan la ventilación, tales como rejillas o ventanas, y de prevención y control de incendios, como extintores y suministro cercano de agua y drenaje.</p> <p>Serán contruidas de manera que se evite el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras clases de vectores, y que impida el ingreso de animales domésticos. D) Deberán tener una adecuada ubicación y accesibilidad para los vehículos y personal de VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P., así como para los usuarios.</p> <p>E) Deberán contar con recipientes o cajas de almacenamiento de residuos sólidos suficiente para realizar su adecuado almacenamiento y presentación, teniendo en cuenta la generación de residuos y las frecuencias y horarios de prestación del servicio de recolección y transporte.</p>

Cajas de almacenamiento

Las cajas de almacenamiento no deberán superar las 4 Yd3 de capacidad de almacenamiento y su contenido no podrá superar los 800 Kg.

Las dimensiones y capacidad deben ser tales que permitan el almacenamiento de la totalidad de los residuos sólidos producidos de acuerdo con las frecuencias de recolección. Deben estar provistas de elementos que eviten la humedad, el depósito de aguas lluvias, la dispersión de los residuos, el acceso de animales y la proliferación de vectores. Debe colocarse la cantidad requerida de cajas que garanticen el almacenamiento de la totalidad de los residuos generados, acorde con la frecuencia de recolección establecida.

- **Ubicación de la base de operaciones.**

DIRECCIÓN DE LA BASE DE OPERACIONES	TELÉFONO
Carrera 1 # 4 - 43 Ginebra	2561588

- **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		
MAC01 El Ingenio	Urbanización El Ingenio	X		X		X			08:00	16:00
MAC38 Gp Urbano			X			X			06:00	16:00
MAC39 GP Rural		X		X		X			06:00	16:00

- **Censo de puntos críticos (periodo de reporte anual).** ARTÍCULO 2.3.2.2.3.45. 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.
N/A	N/A	N/A

- 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

3.4. Actividad de Transferencia.

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

3.5. 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
935 Metros	N/A

- 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

- Macrorutas.

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIAS							HORA DE INICIO	TIPO DE BARRIDO (MECÁNICO, MANUAL)
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO		
MAC01 El Ingenio	Urbanización El Ingenio	X				X			07:00	Manual

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

ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	
Cuarterillo	Dirección
1	Carrera 4 # 4 - 43 Ginebra

- 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	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	N/A	N/A	N/A
Reposición de cestas instaladas	N/A	N/A	N/A
Desmantelación de cestas	N/A	N/A	N/A
Mantenimiento	N/A	N/A	N/A

3.6. 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
N/A	N/A	N/A	N/A

3.7. 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
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

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

3.8. Actividad de aprovechamiento.

- Macrorutas de recolección de residuos aprovechables.

Macro ruta (Código)	Localidad comunas o similares	Frecuencia	Hora de inicio
N/A	N/A	N/A	N/A

- 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
N/A	N/A	N/A	N/A

3.9. Actividad de Tratamiento.

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

3.10. 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
Carrera 1 # 4 - 43 Ginebra	Oficina Atención al Cliente: 2561588	Lunes a Viernes	8:00 a 13:00

- Medios de contacto

Dirección electrónica página web	https://www.veolia.com.co/valle
Correo electrónico para radicación de PQR	pqr.ginebra.co@veolia.com
Línea de atención al cliente	Oficina Atención al Cliente: 602 2561588 - 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 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 1077 DE 2015.

LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	TEMAS	PROGRAMACIÓN (MES)
N/A	N/A	N/A

- 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 (CELSIA), 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.	BANCO BBVA, Y BANCOLOMBIA

3.11. 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
N/A	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
N/A	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
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

3.12. Residuos Especiales

TIPO DE RESIDUOS	DESCRIPCIÓN	TELÉFONO DE CONTACTO
Generados en eventos y espectáculos masivos	El Usuario debe informar con 8 días de antelación en la Oficina de Atención al Cliente, para determinar viabilidad operativa y costo del servicio	602 2561588
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	602 2561588
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	602 2561588
Residuos de Construcción y Demolición	Veolia Aseo Sur Occidente está en posibilidad de prestar el servicio de recolección, transporte y disposición de los residuos siempre y cuando el municipio de las garantías de uso de un sitio de disposición de estos residuos o en su defecto entregue certificación para disposición de estos residuos	602 2561588
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 requiera este servicio, será quien asuma los costos asociados con el mismo, este servicio lo prestará la empresa si existe viabilidad técnica - operativa y de conformidad con la normatividad vigente.	602 2561588

3.13. 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
<p>1. INUNDACIÓN 2. SISMOS / TERREMOTOS 3. MOVIMIENTOS EN MASA / DESLIZAMIENTOS 4. VENDAVAL 5. INCENDIOS 6. VOLCANISMO (ERUPCIÓN VOLCÁNICA) 7. HURACANES 8. TSUNAMIS 9. MAREAS 10. DESCARGA ELÉCTRICA 11. AVENIDAS TORRENCIALES</p>	<p>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 relleno también se vea afectado de manera simultánea por una emergencia.</p> <p>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.</p> <p>Determinar la necesidad de otros apoyos por maquinaria inoperante o insuficiente.</p> <p>Elaborar plan de trabajo, considerar puntos críticos como prioridad.</p> <p>Así mismo, considerar la necesidad de inclusión de personal operativo si así se requiere, a través de empresas temporales</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>En el centro de operaciones se concentra y coordina la información para la operación de recolección, los ajustes al plan de trabajo.</p> <p>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.</p>	<p>Responder a las medidas y advertencias dadas por el prestador mediante los diferentes canales de información que se utilicen.</p>

3.14. Subsidios y Contribuciones.

- Factores de subsidios y aporte solidario

SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES (ZONA URBANA)		
Estrato o tipo de usuario	Factor de subsidio (%), según acuerdo del concejo municipal	Factor de contribución (%), según acuerdo del concejo municipal
Estrato 1	-25%	
Estrato 2	-8%	
Estrato 3	0%	
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	03-dic-2022	No 020
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).

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



**PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
PARA EL MUNICIPIO DE EL CERRITO**

PROGRAMA
VV-IPR-PR-12
Versión: 01
Página 14 de 14

Comercialización

Ninguno

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

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA			
				MES 1	MES 2	MES 3	MES ...
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

5. REFERENCIAS

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

6. 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.