



**PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
PARA EL MUNICIPIO DE LA UNIÓN**

PROGRAMA

VV-IPR-PR-04

Versión: 06

Página 1 de 21

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Andrés Felipe Manotas O. Jefe de Operaciones	Jhon Fredy Villamizar Cañas Gerente de Operaciones	Lucia Margarita Fadul T. 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. En el numeral 4.3 ubicación de la base de operaciones, se cambia la información de la oficina de Tuluá. En la tabla del numeral 4.4 Macrorutas de recolección y transporte, se actualiza la información de la tabla. Se actualiza la información del numeral 4.5 Censo de puntos críticos (periodo de reporte anual). En el numeral 4.8 Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, se actualiza la información del cuadro. En el numeral 4.8.1 Macrorutas, en la primera tabla se actualiza la información de las macrorutas localidad, frecuencias hora y tiempo. 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 de la tabla "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 de las tablas "Factores de subsidios y aporte solidario" y "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-O2-06 al VV-INR-PR-45. Se cambia la razón Proactiva de servicios S.A. E.S.P. por Veolia Aseo Suroccidente 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	Jefe de Operaciones



**PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
PARA EL MUNICIPIO DE LA UNIÓN**

PROGRAMA

VV-IPR-PR-04

Versión: 06

Página 2 de 21

		VV-INR-PR-45 al VV-IPR-PR-04. Se actualiza la información de la actividad de corte de césped. 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.	
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 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 en el numeral 4.5. Censo de puntos críticos. 4.8. Se actualizan los kilómetros de vías y áreas públicas por prestador y los metros cuadrados de parques y zonas públicas. Se actualiza la tabla del numeral 4.8.1.censo de cestas. Se actualiza el numeral 4.9. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas.	Jefe de Operaciones
06	27/12/2023	Se actualiza el numeral 2, numeral 3.3 Censo de Puntos Críticos y las macrorutas de las actividades de barrido y recolección, el numeral 3.6. y 4. Se incluye el numeral 3.1 fechas de adopción.	Jefe de Operaciones

COPIA NO CONTROLADA

TABLA DE CONTENIDO

1. ACTIVIDADES PRESTADAS	3
2. OBJETIVOS Y METAS	4
3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO	5
4. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR CONTENIDAS EN EL PGIRS	19
5. REFERENCIAS	20
6. REGISTROS	20

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	05-01-2000
Transporte	05-01-2000
Transferencia	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	05-01-2000
Corte de césped en vías y áreas públicas	Octubre 2017
Poda de árboles en vías y áreas públicas	Sujeto a entrega de información por la alcaldía
Lavado de vías y áreas públicas	Sujeto a entrega de información por la alcaldía
Tratamiento	Sujeto a entrega de información por la alcaldía
Aprovechamiento	Sujeto a entrega de información por la alcaldía
Comercialización	05-01-2000

2. OBJETIVOS Y METAS

En la siguiente tabla se relacionan los objetivos y metas que detallan las condiciones óptimas de prestación del servicio de aseo en el área de prestación:

ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO	ASPECTO (COBERTURA, CALIDAD, CONTINUIDAD, EFICIENCIA)	OBJETIVO	LÍNEA BASE	METAS INTERMEDIAS			META FINAL	INDICADORES	PLAZO
				AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024			
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%	(Kilómetros ejecutados / Kilómetros planeados) * 100	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio
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.	90%	90%	95%	98%	100%	(Rutas ejecutadas / Rutas planeadas) *100	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio
Recolección y Transporte	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.	80%	80%	80%	80%	100%	(Ruas ejecutadas/Rutas planeadas)*100	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio
Recolección y Transporte	Calidad	Contabilizar de manera porcentual la cantidad de frecuencias no ejecutadas	0%	0%	0%	0%	0%	$IFR_{NA} = \frac{SUM_{i=1}^n (FR_{i,CCU})}{SUM_{i=1}^n (FR_{i,CCU}) + 100\%}$	Mensual
Corte de césped en vías y áreas públicas	Continuidad	Garantizar los m ² cuadrados de zona verde planeados	80%	80%	90%	95%	100%	(m ² Ejecutados/m ² Planeados)*100	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio

3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO

3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio de Aseo

La fecha de adopción del programa es el 29 de enero de 2016.

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	La Unión	Zona Urbana La Unión
Recolección	Valle del Cauca	La Unión	Zona Urbana La Unión y Rural (Pájaro de Oro, Lucero Bajo, El espinal, El Banco, Campesina Alta, San Miguel, Campesina Baja)
Transporte	Valle del Cauca	La Unión	Zona Urbana La Unión y Rural (Pájaro de Oro, Lucero Bajo, El espinal, El Banco, Campesina Alta, San Miguel, Campesina Baja)
Corte de césped	Valle del cauca	La Unión	Zona Urbana La Unión

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 corto 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. 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. Serán construidas 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 la empresa 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	<p>Las cajas de almacenamiento no deberán superar las 4 Yd3 de capacidad de almacenamiento y su contenido no podrá superar los 800 Kg.</p> <p>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.</p>

COPIA NO

● **Ubicación de la base de operaciones**

DIRECCIÓN DE LA BASE DE OPERACIONES	TELÉFONO
Carrera 28B #5-39, Barrio Santa Rita Segunda etapa (Tuluá)	018000950096

● **Macrorutas de recolección y transporte**

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIA							HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	OBSERVACIONES
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO			
M1 Gp Urbano La Unión	GP Urbano La Unión		X		X				11:00	16:00	
M1 GP Rural La Unión	GP Rural La Union		X		X				11:00	16:00	
M2 Operativo	Operativo	X	X	X	X	X	X	X	6:00	16:00	
Veredas La Unión	Pájaro de Oro (lunes), Lucero Bajo(miercoles), Campesina Alta San Miguel, el espinal, el banco San Juanito y Marquindosa (Jueves), Campesina Baja (martes-sábado)	X	X	X	X	X	X		06:00	16:00	
M3 Ciudadela I I	El Amparo Halo de Lemus, parte de Popular, parte de Belén, El Jardín, Bella Vista Parte Baja, La Cruz, Las Lajas, Urb Esperanza, Urb Villa del Sol, Urb La Ermita, Bosque de la acuarela	X							06:00	17:00	
				X		X			06:00	15:00	
M3 Ciudadela II II	Parte La Cruz, El Prado, La Ciudadela, La Floresta, El Lucero Alto y Bajo, Guásimo, Las Palmas, Parte Las Lajas, Urb Primavera, vía portachuelo (Lunes)	X							06:00	15:30	
				X		X			06:00	14:30	
M4 San Luis I I	Parte de Popular, El Jardín, Bella Vista parte alta, Laureles, Fátima, Bayacal, Parte San Pedro, Urb Caminos, Las Brisas, Paso Ancho, Urb		X						06:00	17:00	
					X				06:00	16:30	
							X		06:00	15:00	

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIA							HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	OBSERVACIONES
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO			
	Mirador de las brisas, parte de la cruz, Urb Villa de la Paz										
M4 San Luis II	Parte de San Pedro, El Carmen, Prados del Norte, San Luis, Villa Bethel, Urb Los Viñedos, Urb Ateños 101				X				06:00	16:30	
			X					X	06:00	16:00	

• **Censo de puntos críticos (periodo de reporte año 2023).**

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 (NOTA: A la fecha no se ha realizado ningún acuerdo con el municipio para atender estos puntos críticos.)
1	Calle 15 con Cra 17 Esquina	Operativos de barrido y limpieza de residuos.
2	Carrera 19 con calle 14 Urbanización El Prado	Operativos de barrido y limpieza de residuos.
3	Calle 18 con Cra 17	Operativos de barrido y limpieza de residuos.
4	Calle 17 con Cra 17	Operativos de barrido y limpieza de residuos.

• **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
1.533,26	482.920

- 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		
MAC07 General	Belen	X	X	X	X	X	X	X	6:00	Manual
MAC08 Centro	Centro	X	X	X	X	X	X		6:00	Manual
MAC01 Bellavista 3 4	el jardín	X							6:00	Manual
MAC03 San Pedro 3	san pedro	X							6:00	Manual
MAC01 Bellavista 1 2	popular	X							6:00	Manual
MAC01 Peatonal San Luis La Union	paralela vía la Unión, san luis	X							6:00	Manual
MAC02 Ciudadela 4 5 II	ciudadela		X						6:00	Manual

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIAS							HORA DE INICIO	TIPO DE BARRIDO (MECÁNICO, MANUAL)
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO		
MAC02 Ciudadela 4 5 I	la floresta		X						6:00	Manual
MAC02 Ciudadela 3	floresta las palmas		X						6:00	Manual
MAC02 Vías Principales 1 - Ciudadela 1 2	belén, las lajas		X						6:00	Manual
MAC02 Ciudadela 1 2 I	la floresta		X						6:00	Manual
MAC02 Ciudadela - Bellavista - Vías Pr 2	belén, las lajas		X						6:00	Manual
MAC03 San Pedro 1 2 3	san pedro el carmen			X					6:00	Manual
MAC03 San Pedro 4 5 I	san pedro , el carmen			X					6:00	Manual
MAC03 San Pedro 4 5 II	san pedro , el carmen			X					6:00	Manual
MAC04 La Cruz I	la cruz , el prado				X				6:00	Manual
MAC04 La Cruz 2 3 II	la cruz , bella vista,prado				X				6:00	Manual
MAC04 La Cruz 2 3 I	prado ,fatima,paso ancho villa de la paz				X				6:00	Manual
MAC04 La Cruz 4 5	la cruz , bella vista				X				6:00	Manual
MAC05 San Luis 2 3 I	san pedro					X			6:00	Manual
MAC05 San Luis 2 3 II	las brisas , urb. las brisas					X			6:00	Manual
MAC05 San Luis 4 5 I	jardín, san pedro					X			6:00	Manual
MAC05 San Luis 4 5 II	san pedro villa bethel					X			6:00	Manual
MAC05 San Luis 4 5 III	san pedro san Pablo atefios					X			6:00	Manual
MAC05 San Luis 1	parque san luis,urbs.prados del norte , Luis a. grajales los viñedos					X			6:00	Manual

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIAS							HORA DE INICIO	TIPO DE BARRIDO (MECÁNICO, MANUAL)
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO		
MAC06 Vías Principales 1	las.lajas , el amparo						X		6:00	Manual
MAC06 Vías Principales 2 I	las.lajas						X		6:00	Manual
MAC06 Vías Principales 2 II	las.lajas						X		6:00	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 15 N° 11-44

- 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			Sujeto a revisión según solicitud por parte de la Administración Municipal
Reposición de cestas instaladas		0	
Desmantelación de cestas		7	
Mantenimiento	Parque Principal de la Unión	11	
	Pista de BMX Cra 9 con CI 12	1	
	Cancha Ciudadela Cra 13 con CI 8	1	
	Parque La Floresta CI 8 A con Cra 13 A	3	

	Peatonal vía a parque de la uva CI 14 con Cra 1 con 105	1	
	Empresa Grajales, afuera, paradero CI 14 con Cra 5 - 13	1	
	Colegio Grajales CI 16 con Cra 1	1	
	cancha Urb La Ermita CI 16 con Cra 9 A	1	

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
Polideportivo	Entre calles 16 y 17, entre carrera 17 y 18	1.167,80	Mensual
Parque el Jardín	Calle 18 entre carreras 18 y 19	874,76	Mensual
Parque Principal	Calles 14 y 15 y carrera 14 y 15	4.259,26	Mensual
Parque el prado	Carrera 19 entre Calles 10 y 9	934,49	Mensual
Parque la floresta	Entre Calle 8 Y Calle 8b	1.559	Mensual
Ermita	Entre Calle 14 y Calle 15 Con Carrera 10 y 9	9.944,50	Mensual
Coliseo Fatima	Calle 12 Con Carrera 25	4.371,79	Mensual
Canchas Brisas	Carrera 11 Con Calle 20	4.925,76	Mensual
Parque San Pedro	Carrera 15 Entre Calle 21 Y 22	3.148,48	Mensual
Entrada principal	Calle 14 y 16 Calle	3.630,23	Mensual
Separador entrada	Calle 14 y 16 Calle	6.042,51	Mensual
Avenida San Luis	Transversal 15	10.738,20	Mensual

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
Tipo 1	Hasta 5 m	Sujeto a entrega de información por la administración municipal	N/A	N/A
Tipo 2	5,01 m - 15 m	Sujeto a entrega de información por la administración municipal	N/A	N/A
Tipo 3	15,01 m - 20 m	Sujeto a entrega de información por la administración municipal	N/A	N/A
Tipo 4	Mayor a 20 m	Sujeto a entrega de información por la administración municipal	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 15 #11-44 La Unión	Línea gratuita: 018000950096	Lunes a Viernes	8:00 a.m. a 12:00 m. 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

- Medios de contacto

Dirección electrónica página web	https://www.veolia.com.co/valle
Correo electrónico para radicación de PQR	pqr.launion.co@veolia.com
Línea de atención al cliente	Línea gratuita: 018000950096
Servicios adicionales que presta	N/A

- 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)
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)	Mensualmente. Según dinámica comunitaria
Comunidad en general	Programa apoyo a la operación/soluciones sociales (Socializaciones, brigadas de limpieza, identificación de puntos críticos y Veolia más cerca de ti)	Mensualmente. Según dinámica comunitaria y organizacional.
Comunidad en general	Programa Aporte a la ciudad/ Contribución social (eventos especiales y participación en comités ambientales)	Mensualmente. Según dinámica comunitaria e intersectorial.
Comunidad en general	Programa iniciativas internas/apoyo al colaborador (Apoyo a prevención seguridad y salud en el relacionamiento con las comunidades)	Mensualmente. Según dinámica comunitaria

- 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 (CELSIA), a través de sus recibos energía	Centros de recaudo 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,PSE,EFACTY

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 ante las oficinas de servicio al cliente, para determinar viabilidad operativa y costo del servicio	2292725
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.	2292725
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.	2292725
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.	2292725
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	2292725

3.13. Programa de Gestión del Riesgo

A continuación se describen las condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo generales, las cuales se especifican en el Plan de Emergencias y Contingencia VV-IPR-PL-10.

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	<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>Responder a las medidas y advertencias dadas por el prestador mediante los diferentes canales de información que se utilicen.</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</p>	

CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD Y RIESGO	ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO
11. AVENIDAS TORRENCIALES	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	
	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	

3.14. 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	-15%	
Estrato 2	-5%	
Estrato 3	0%	
Estrato 4	0%	
Estrato 5		50%
Estrato 6		60%
Comercial		50%
Industria		30%
Oficial		0%

- Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones.

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
2. Recolección, Transporte.	Poner en funcionamiento de rutas de recolección selectiva	Establecer la frecuencia y ejecutar las rutas conforme a lo establecido en la Subsección 8 de la sección 2 del Decreto 1077 de 2015	Cumplimiento de frecuencia, horario y calidad de recolección	100% de las rutas ejecutadas	100% de las rutas ejecutadas	100% de las rutas ejecutadas	100% de las rutas ejecutadas	100% de las rutas ejecutadas
3. Barrido y Limpieza de áreas públicas	No indica	Ampliar el indicador de cestas instaladas por Km2 de superficie del Municipio	100 % de las cestas instaladas	% de cestas instaladas	% de cestas instaladas	% de cestas instaladas	% de cestas instaladas	% de cestas instaladas
		Cumplir con lo previsto en la Resolución 720 de 2015 y el Decreto 1077 de 2015 definiendo las frecuencias.	Cumplimiento de frecuencias definidas	100%	100%	100%	100%	100%
4. Corte de césped y Poda de árboles	No indica	Actualizar el catastro de acuerdo a los parámetros de la Línea Base cada 2 años de acuerdo con cada tipo de árbol según la altura	Catastro por tipo de árbol	# de árboles por tipo	# de árboles por tipo	# de árboles por tipo	# de árboles por tipo	# de árboles por tipo
		Generar y aumentar aprovechamiento de residuos orgánicos AÑO POR AÑO Sin afectar la población arbórea.	Meta definida en el primer año de labores en Tn/mes	cantidad de toneladas	cantidad de toneladas	cantidad de toneladas	cantidad de toneladas	cantidad de toneladas
		Cumplir las frecuencia de la poda de árboles conforme al catastro trianual a efectuar	Tabla de frecuencia por tipo de árbol	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5. Gestión de residuos del área rural	No indica	Llevar el servicio de barrido al centro poblado del Corregimiento	Aumentar la cobertura al 100% en los sectores susceptibles de la prestación del servicio de recolección	100% de cobertura	100% de cobertura	100% de cobertura	100% de cobertura	100% de cobertura

5. REFERENCIAS

DOCUMENTOS RELACIONADOS			
Código	Título	Tipo de Documento	Retención
VV-IPR-PL-10	Plan de Emergencias y Contingencia	Plan	De acuerdo a la tabla de retención documental

6. REGISTROS

FORMATOS A UTILIZAR			
Código	Título	Área que debe retener el documento	Retención
No Aplica			

OTRA FORMA DE EVIDENCIA			
Geoaseo			

COPIA NO CONTROLADA