



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

PROGRAMA

VV-IPR-PR-11

Versión: 06

Página 1 de 23

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	<p>Se reestructura la información del cuadro del numeral 2.Objetivos y metas, con relación a línea base, metas intermedias, meta final y plazo.</p> <p>En el numeral 4.3 ubicación de la base de operaciones, se cambia la información de la oficina de Tuluá.</p> <p>En la tabla del numeral 4.4 Macrorutas de recolección y transporte, se actualiza la información de la tabla.</p> <p>Se actualiza la información del numeral 4.5 Censo de puntos críticos (periodo de reporte anual).</p> <p>En el numeral 4.8 Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, se actualiza la información del cuadro.</p> <p>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.</p> <p>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".</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En el numeral 4.17 Subsidio y contribuciones, se actualiza la información del cuadro de Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones.</p>	Jefe de operaciones
03	22/09/2018	<p>Por lineamientos del procedimiento de información documentada, cambia la estructura del código del documento pasando de PG-O2-12 al VV-INR-PR-51.</p> <p>Se cambia la razón Social Proactiva de servicios S.A. E.S.P. por Veolia Aseo Sur Occidente S.A. E.S.P.</p> <p>Se elimina del cuadro de medios de comunicación del numeral 4.13 oficinas administrativas Cali.</p> <p>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</p>	Jefe de operaciones



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

PROGRAMA

VV-IPR-PR-11

Versión: 06

Página 2 de 23

		(prepago, pago anticipado, conjunta o directa) y Subsidios y contribuciones.	
04	30/10/2020	Por lineamientos del procedimiento de información documentada, cambia la estructura del código del documento pasando del VV-INR-PR-51 al VV-IPR-PR-11. 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.	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 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 tabla del numeral 4.4. Macrorutas de recolección y transporte. Se actualiza la información de la tabla del numeral 4.5 Censo de puntos críticos. En el numeral 4.8 se actualiza la tabla correspondiente a los kilómetros y m2 de barrido y limpieza. En el ítem de frecuencias para el programa de instalación y mantenimiento de cestas se actualiza la información. Se actualiza la información de la tabla correspondiente al 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

TABLA DE CONTENIDO

1. ACTIVIDADES PRESTADAS	3
2. OBJETIVOS Y METAS	4
3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO	6
4. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR CONTENIDAS EN EL PGIRS	20
5. REFERENCIAS	23
6. REGISTROS	23

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	Ene-2000
Transporte	Ene-2000
Transferencia	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	05-01-2000
Corte de césped en vías y áreas públicas	May-2020
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	Ene-2000

2. OBJETIVOS Y METAS

En la siguiente tabla se incluyen 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%	(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.	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	Calidad	Contabilizar de manera porcentual la cantidad de frecuencias no ejecutadas	0%	0%	0%	0%	0%		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



PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA EL MUNICIPIO DE DE ZARZAL

PROGRAMA

VV-IPR-PR-11

Versión: 06

Página 6 de 23

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			
Poda de árboles en vías y áreas públicas	Continuidad	Garantizar las podas de árboles de acuerdo a lo planeado	40%	50%	70%	90%	100%	Poda de Árboles Ejecutados/poda de Árboles Planeados	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio
Lavado de Áreas Públicas	Continuidad	Garantizar el lavado de áreas públicas de acuerdo a lo planeado	50%	50%	70%	90%	100%	(Cantidades de áreas lavadas/Cantidades de áreas objeto de lavado)*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	Zarzal	Zona Urbana Zarzal
Recolección	Valle del Cauca	Zarzal	Zona Urbana Zarzal y Rural (Quebrada Nueva, Vallejuelo y limones.)
Transporte	Valle del Cauca	Zarzal	Zona Urbana Zarzal y Rural (Quebrada Nueva, Vallejuelo y limones.)
Corte de césped	Valle del Cauca	Zarzal	Zona Urbana Zarzal

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>
	<p>Las cajas de almacenamiento no deberán superar las 4 Yd3 de capacidad de</p>

Cajas de almacenamiento

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 28A No. 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 CENTRO ZARZAL	Centro	X	X	X	X	X	X		08:00	13:00	
	Centro Domingo							X	12:30	15:00	
M2 QUINDIO	Quindío	X		X		X			06:00	16:00	
M2 MERCEDES ZARZAL	Mercedes	X		X		X			06:00	16:00	
M3 BOLIVAR ZARZAL	Bolívar		X		X		X		06:00	16:00	
M3 LA PAILA	La Paila		X		X		X		06:00	16:00	
M4 VEREDAS ZARZAL	Veredas Zarzal		X			X			06:00		
M5 GP Zarzal Urbano	GP Zarzal Urbano	X		X		X			06:00	14:00 16:00	
M5 GP Zarzal Rural	GP Zarzal Rural	X		X		X			08:30	11:30	

● **Censo de puntos críticos (periodo de reporte año 2023)**

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 6 con carrera 14	Operativos de barrido y limpieza de residuos.



PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA EL MUNICIPIO DE DE ZARZAL

PROGRAMA
VV-IPR-PR-11
Versión: 06
Página 9 de 23

2	Carrera 6 con calle 7	Operativos de barrido y limpieza de residuos.
3	Diagonal 2B Carrera 6	Operativos de barrido y limpieza de residuos.
4	Calle 10 con Carrera 12 esquina frente a la galería	Operativos de barrido y limpieza de residuos.
5	Berma vía a Roldanillo, sector Villa Amelia.	Operativos de barrido y limpieza de residuos.
6	Carrera 14 con calle 9, frente a la cancha del ferrocarril	Operativos de barrido y limpieza de residuos.
7	Carrera 14 con calle 10	Operativos de barrido y limpieza de residuos.
8	Calle 11 Carrera 8 y 7 sector heladería paris	Operativos de barrido y limpieza de residuos.
9	Variante	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
2.394,41	639.120

- 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			
MAC11 Centro II	Centro	X	X	X	X	X	X	X	X	6:00	Manual
MAC11 Centro I	Centro	X	X	X	X	X	X	X	X	6:00	Manual
MAC02 Instituto I	El Cocli	X				X				6:00	Manual
MAC02 Instituto II	Zarzalito	X				X				6:00	Manual
MAC02 Instituto III	Guamal	X				X				6:00	Manual
MAC02 Libraida I	El Acerrio	X				X				6:00	Manual
MAC02 Libraida II	Isabelita	X				X				6:00	Manual
MAC02 Libraida III	Guadualito	X				X				6:00	Manual
MAC02 Libraida - El Placer	Libraida	X				X				6:00	Manual
MAC02 Balbanera I	Balbanera	X				X				6:00	Manual
MAC02 Balbanera II	Mercedes	X				X				6:00	Manual



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

PROGRAMA
VV-IPR-PR-11
Versión: 06
Página 11 de 23

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	FRECUENCIAS							HORA DE INICIO	TIPO DE BARRIDO (MECÁNICO, MANUAL)
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO		
MAC02 Balbanera III	Almendros	X				X			6:00	Manual
MAC05 El Placer I	Ciudad Jardin		X		X				6:00	Manual
MAC05 Los Lagos - El Placer	El Placer		X		X				6:00	Manual
MAC05 Los Lagos I	Los Lagos Etapa 1		X		X				6:00	Manual
MAC05 Los Lagos II	Los Lagos Etapa 2		X		X				6:00	Manual
MAC05 Los Lagos III	Los Lagos Etapa 3		X		X				6:00	Manual
MAC05 Los Lagos IV	Los Lagos Etapa 4		X		X				6:00	Manual
MAC05 Quindio I	Quindio		X		X				6:00	Manual
MAC05 Quindio II	San Rafael		X		X				6:00	Manual
MAC07 Pama II	Pama			X			X		6:00	Manual
MAC07 Quindio - Pama I	Brisas de Riopaila			X			X		6:00	Manual
MAC07 Pama III	Bajo Buenos Aires			X			X		6:00	Manual
MAC07 Gonzalo II	Diana Maria			X			X		6:00	Manual
MAC07 Gonzalo I	Gonzalo			X			X		6:00	Manual
MAC07 Gonzalo III	Ciudadela del Norte			X			X		6:00	Manual
MAC07 Bolívar I	Bolívar			X			X		6:00	Manual
MAC07 Bolívar III	La Esperanza			X			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		
MAC07 Bolívar II	Bolívar			X				X	6:00	Manual
MAC07 Bolívar IV	Cañaveral			X				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 11 No. 5 -118 Zarzal

- 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	Se ubicaban en parque Bolívar, Santander y Gaitan	7	
Mantenimiento	Cra 15 con Dg 9 - 30 Cancha del ferrocarril	1	
	Cra 6 con Cl 6 Cementerio	1	
	Cr8 con Cl 5 parque la inmaculada frente	1	
	Cra 16 con Cl 4 estadio Estadio Noel Mazuera	1	

	Cra 18 ccon CI 5 Parque	1	
	Cra 10 B con CI 19 Parque Urbanización	1	
	CI 3 con Cra 14 Coliseo Municipal	1	
	CI 6 con Cra 17 Barrio el Poblado	1	
	CI 9 a las afueras Vía a La Mariela	1	
	CI 9 con Cra 4 Polideportivo	1	
	CI 9 con Cra 4 Polideportivo	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
ANDEN	Carrera 11 Calle 5	433,42	30 DÍAS
Zona verde	Carrera 10 Calle 6	693,42	30 DÍAS
Zona verde	Calle 6 Carrera 11 12	955,71	30 DÍAS
SEPADOR	CALLE 5 CON KAR 11	95,48	30 DÍAS
PARQUE INMACULADA	Calle 5B carrera 8	1962,8	30 DÍAS
ROTONDA VIA ROLDANILLO	Calle 5 carrera 6	677,71	30 DÍAS
PARQUE VILLA AMELIA	Calle 5 carrera 19-20	2080,52	30 DÍAS
ANDEN COLISEO	Calle 5: Carrera 13	2409,36	30 DÍAS
ESQUINA	KA 10 CALL 1 B	124,11	30 DÍAS
ZONA VERDE	CALL 1B CON KAR 10 Y 11	469,65	30 DÍAS
PARQUE LOS LAGOS	Calle 2-2ª carrera 9-10	4931,76	30 DÍAS
ESQUINA	DIAG 2D CON TRANSVERSAL 6	47,6	30 DÍAS
SEPARADOR	DIAG 2B Transv 3	338,46	30 DÍAS
SEPARADOR	DIA 3 TRV 6	1610,64	30 DÍAS
ZONA VERDE LAG ETAP 3	DIAG 2D Tranv 4	41,05	30 DÍAS
ZONA VERDE LOS LAGOS	Carrera 5ª calle 3A	221,44	30 DÍAS
PARQUE LOS LAGOS ETAPA 3	Carrera 5ª, calle 3ª	479,06	30 DÍAS
ZONA VERDE LAGOS SN JOSE	ZONA VERDE LAGOS SN JOSE	583,96	30 DÍAS
PARQUE CEMENTERIO	Calle 6 carrera 5	369,2	30 DÍAS
PARQUE HOSPITAL	Carrera 7 calle 4	251,07	30 DÍAS

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
PARQUE CIUDAD JARDIN	Calle 6C carrera 16	643,71	30 DÍAS
PARQUE	CALLE 7 C KA 19	1934,16	30 DÍAS
PARQUE GUADUALITO	Calle 7B, carrera 20	2199,97	30 DÍAS
PARQUE GUADUALITO 2	PARQUE GUADUALITO 2	1603,56	30 DÍAS
ESQUINA	KA 19 DIAGONAL 8	373,89	30 DÍAS
Z V ISABELA SEGUNDA ETAPA	Z V ISABELA SEGUNDA ETAPA	1264	30 DÍAS
PARQUE VILLA ISABELA	Diagonal 9 calle 18	1360,28	30 DÍAS
Esquina	DIAG 9 KAR 17	428,09	30 DÍAS
ESQUINA	CLL 10A KA 18	409,32	30 DÍAS
ESQUINA	DIAG 9 KAR 15	128,85	30 DÍAS
ANDEN 1	KARR 14 CON 9 Y 10	681,77	30 DÍAS
PARQUE EL VERGEL	Carrera 14C, calle 10	1340,71	30 DÍAS
Parque Instituto	Carrera 14-14 ^a , calle 10-11	479,06	30 DÍAS
PARQUE LA ISABELITA	Carrera 17-18, calle 8	1976,89	30 DÍAS
PARQUE GUAMAL	Carrera 14-14 ^a , calle 14	4616,56	30 DÍAS
PARQUE ZARZALITO	Carrera 14 ^a -15 calle 13B-14	848,36	30 DÍAS
PARQUE COCLI	Calle 14 carrera 19	366,57	30 DÍAS
Esquina	KAR 13 CALL 16	302,76	30 DÍAS
Esquina	CALL 11B KA 19	434,32	30 DÍAS
PARQUE YOLI	Calle 18-19, carrera 11	1256,98	30 DÍAS
ZONA VERDE	KA 11 CON CALL 17	606,92	30 DÍAS
Separador	Carrera 10 Calle 17	583,96	30 DÍAS
Separador	Carrera 10 Calle 17A	677,71	30 DÍAS
ANDEN	Carrera 10 Calle 17-18	595,06	30 DÍAS
SEPARADOR 1	Carrera 10 Calle 18	107,71	30 DÍAS
PARQUE SIMÓN BOLIVAR	Calle 14-15 Carrera 8-9	2644,71	30 DÍAS
PARQUE PUERTAS DEL SOL	Calle 14B, carrera 4	697,47	30 DÍAS
Esquina	Carrera 5A Calle 14	448,61	30 DÍAS
BIFURCACION SIMÓN BOLIVAR	Calle 14 carrera 7	238,42	30 DÍAS
PARQUE BAJO B/AIRES	Carrera 6c, calle 16	232,95	30 DÍAS
Zona verde	Calle 11 Carrera 8	459,9	30 DÍAS
ANDEN	Calle 8 K Carrera 7	143,23	30 DÍAS
SEPADOR CAPILLA	Calle 9 carrera 6	57,3	30 DÍAS
PARQUE GAITAN	Carrera 9-10, calle 8-9	781,77	30 DÍAS
PARQUE GENERAL SANTANDER	Carrera 10 calle 10-11	3566,07	30 DÍAS

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 mts	Sujeto a entrega de información por la Administración municipal.		
Tipo 2	5,01 mts - 15 mts	Sujeto a entrega de información por la Administración municipal.		
Tipo 3	15,01 mts - 20 mts	Sujeto a entrega de información por la Administración municipal.		
Tipo 4	Mayor a 20 mts	Sujeto a entrega de información por la Administración municipal.		

* 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



PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA EL MUNICIPIO DE DE ZARZAL

PROGRAMA
VV-IPR-PR-11
Versión: 06
Página 16 de 23

- Puntos de atención a los usuarios.

PUNTOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS			
Dirección punto de atención	Teléfono	Días de atención	Horario de atención
Calle 9 No.7-40 Zarzal	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.zarzal.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 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 y Guardianes Ambientales)	Mensual
Comunidad en general	Programa apoyo a la operación/soluciones sociales (Socializaciones, brigadas de limpieza, identificación de puntos críticos y Veolia más cerca de ti)	Mensual
Comunidad en general	Programa Aporte a la ciudad/ Contribución social (eventos especiales y participación en comités ambientales)	Mensual
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	centros de recado definidos por la empresa de facturación

	energía del pacífico (CELSIA), a través de sus recibos energía	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, EFECTY

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	2221914
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.	2221914
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.	2221914
Residuos de Construcción y Demolición	Es responsabilidad de los productores de escombros su recolección, transporte y disposición final en las escombreras autorizadas, la	2221914

	administración municipal es la responsable de coordinar estas actividades en el marco de los programas establecidos en los PGIRS	
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	2221914

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 Emergencia 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 11. AVENIDAS TORRENCIALES	<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 parque tecnológico ambiental 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. 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.</p> <p>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. 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	-30%	
Estrato 2	-15%	
Estrato 3	-5%	
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	22-feb-23	No. 583
Convenios con el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos	29-junio-2023	No. 130-19.15-256

- 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
Comercialización	Ninguno

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

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1. Programa institucional para la prestación del servicio público de aseo.	Mejoramiento de la gestión institucional y administrativa, de la empresa prestadora del servicio de recolección de los residuos sólidos.	Informar a la comunidad sobre el estado actual de la empresa prestadora del servicio (informes, estados financieros, indicadores de gestión entre otros)	Presentar 11 informes con estados financieros, indicadores de gestión administrativa, aprovechamiento de recursos entre otros	Un (1) informe anual	Un (1) informe anual	Un (1) informe anual	Un (1) informe anual	Un (1) informe anual
		Fortalecimiento del proceso de estratificación socioeconómica para establecer las tarifas y cobros del servicio prestado.	Actualizar las tarifas y cobros del servicio según la estratificación socioeconómica.	Una (1) Actualización de las tarifas y cobros del servicio				
		Capacitar continuamente a los funcionarios de la empresa prestadora del servicio de aseo.	Capacitar al 100% de los funcionarios que prestan el servicio de aseo, tanto administrativos como recolectores y demás. 22 capacitaciones en total	Dos (2) capacitaciones	Dos (2) capacitaciones	Dos (2) capacitaciones	Dos (2) capacitaciones	Dos (2) capacitaciones
		Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente sobre la prestación del servicio de aseo	22 auditorías internas y 6 auditorías externas	Dos (2) auditorías internas y Dos (2) auditorías externas	Dos (2) auditorías internas	Dos (2) auditorías internas	Dos (2) auditorías internas	Dos (2) auditorías internas y Dos (2) auditorías externas
2. Recolección, Transporte.	Mejoramiento y optimización de los procesos de recolección y transporte de los residuos sólidos, mediante el diseño de micro rutas de recolección selectiva de residuos sólidos aprovechables y no	Convenio con el gremio de recuperadores para las labores de inspección, capacitación y recolección de los residuos sólidos.	Apoyo y acompañamiento al No. de organizaciones de recicladores presentes en el municipio de Zarzal	Ejecutar el convenio	Renovar el convenio	Ejecutar el convenio	Ejecutar el convenio	Ejecutar el convenio

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	aprovechables en el casco urbano.							
3. Barrido y Limpieza de áreas públicas	Fortalecimiento de la prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Instalación y reposición de cestas públicas y canastas estacionarias en escenarios deportivos, parques y postes estratégicos del casco urbano del municipio de Zarzal	Mantener en condiciones óptimas el 100% de las cestas y canastas públicas donde se depositan los residuos.	Dos (2) revisiones anuales de las cestas y canastas. Si requieren cambio.	Dos (2) revisiones anuales de las cestas y canastas. Si requieren cambio.	Dos (2) revisiones anuales de las cestas y canastas. Si requieren cambio.	Dos (2) revisiones anuales de las cestas y canastas. Si requieren cambio.	Dos (2) revisiones anuales de las cestas y canastas. Si requieren cambio.
		Capacitación constante a los operarios de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Capacitar continuamente al 100% de los operarios que prestan el servicio público de aseo	Dos (2) capacitaciones al año	Dos (2) capacitaciones al año	Dos (2) capacitaciones al año	Dos (2) capacitaciones al año	Dos (2) capacitaciones al año
		Actualización periódica de las frecuencias de barrido y limpieza	Mantener una cobertura del 100% de las actividades de barrido y limpieza	Una (1) actualización de las frecuencias de barrido y limpieza	Una (1) actualización de las frecuencias de barrido y limpieza	Una (1) actualización de las frecuencias de barrido y limpieza	Una (1) actualización de las frecuencias de barrido y limpieza	Una (1) actualización de las frecuencias de barrido y limpieza
4. Corte de césped y Poda de árboles	Catastro de Árboles en vías y áreas públicas urbanas y catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped en el municipio de Zarzal.	Realizar Marcación de cada una de las especies presentes en el municipio	Demarcar en su totalidad todos los Árboles del municipio de acuerdo con la normatividad.	Actualización del catastro en el caso de ser necesario				Actualización del catastro en el caso de ser necesario
		Realizar catastro de las áreas públicas urbanas objeto de corte de césped	Catastro del 100% de las áreas públicas urbanas objeto de corte de césped	Actualización del documento si es necesario				Actualización del documento si es necesario

PROGRAMA PGIRS	PROYECTO PGIRS	ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA				
				AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
5. Disposición final	Disponer adecuadamente los residuos sólidos no aprovechables generados en el municipio de Zarzal, cumpliendo con la normativa ambiental que garantice un manejo adecuado de los mismos	Seguimiento y medición a los residuos sólidos no aprovechables dispuestos en el relleno sanitario regional de Presidente	Generar un control sobre el 100% de los residuos no aprovechables dispuestos en el relleno sanitario	Generar (6) seis informes de seguimiento y medición del 100% de los residuos sólidos no aprovechados	Generar (6) seis informes de seguimiento y medición del 100% de los residuos sólidos no aprovechados	Generar (6) seis informes de seguimiento y medición del 100% de los residuos sólidos no aprovechados	Generar (6) seis informes de seguimiento y medición del 100% de los residuos sólidos no aprovechados	Generar (6) seis informes de seguimiento y medición del 100% de los residuos sólidos no aprovechados
6. Gestión de residuos del área rural	Disminución de la cantidad de residuos sólidos producidos por la comunidad rural de los centros poblados La Paila, Limones, Quebradanueva y Vallejuelo, dispuestos en el relleno sanitario, mediante la implementación de procesos de reúso y separación en la fuente.	Capitaciones en el manejo de residuos sólidos aprovechables y no aprovechables, en los diferentes sectores	Establecimiento de un programa para la capacitación del 100% de la población en el manejo de los residuos sólidos	66,94%	74,97%	83,30%	91,63%	99,96%
		Caracterización de los residuos sólidos generados en el sector rural del municipio	Caracterizar anualmente los residuos generados en la zona rural del municipio de Zarzal.	Una (1) caracterización de residuos sólidos	Una (1) caracterización de residuos sólidos	Una (1) caracterización de residuos sólidos	Una (1) caracterización de residuos sólidos	Una (1) caracterización de residuos sólidos

5. REFERENCIAS

DOCUMENTOS RELACIONADOS			
Código	Título	Tipo de Documento	Retención
VV-IPR-PL-10	Plan de Emergencia 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			



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

PROGRAMA

VV-IPR-PR-11

Versión: 06

Página 23 de 23

OTRA FORMA DE EVIDENCIA

Geoaseo

COPIA NO CONTROLADA