

INTRODUCCION

La empresa BIO-ASEO S.A. S E.S.P., creada bajo el amparo de la Ley 142 de 1994, vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos bajo el NUIR No. 1- 76001000-35, presta las actividades de Recolección, Transporte y Barrido, limpieza de vías y áreas públicas.

Teniendo en cuenta la Resolución 0288 del 27 de abril de 2015, del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la empresa adopta el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo, articulándolo con los objetivos, metas, programas, proyectos y actividades establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) 2015 – 2027 de la Ciudad.

JUSTIFICACION

El Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo formulado involucra las actividades de Recolección, Transporte y Barrido, limpieza de vías y áreas públicas señaladas en el artículo 14 del Decreto 2981 de 2013, cuyos aspectos técnicos y operativos son de interés del usuario de conformidad con el contrato de condiciones uniformes (CCU).

Por lo anterior, es de gran importancia para BIO-ASEO S.A.S E.S.P., formular el Programa para la prestación del Servicio Público de Aseo, como herramienta fundamental que consta de una gran variedad de elementos, acciones y prácticas operativas, que se complementan entre sí y que ayudan a manejar con seguridad y eficiencia las diversas actividades que componen el servicio público de aseo.

ALCANCE

El Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo pretende a través de las actividades de Recolección, Transporte y Barrido, limpieza de vías y áreas públicas, satisfacer de manera oportuna y eficiente las necesidades de los usuarios en el área de prestación del servicio.

OBJETIVO GENERAL

Disponer el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo, como herramienta de información sobre aspectos operativos en el área de prestación del servicio.

OBJETIVO ESPECIFICOS

1. Formular y adoptar el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo de la empresa BIO-ASEO S.A.S. E.S.P.
2. Articular el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) 2015 – 2027.

MARCO LEGAL

Ley 142 de 1994: Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, da los lineamientos para que las empresas prestadoras del servicio desarrollen la función ecológica que proteja la diversidad e integridad del ambiente.

Resolución 1096 de 2000 (RAS 2000): Presenta los principios fundamentales para la adecuada gestión integral de residuos sólidos urbanos y hospitalarios que presenten peligros a la salud.

Decreto 1077 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. Reglamenta la prestación del servicio público de aseo.

Resolución 288 de 2015: se establecen los lineamientos para la formulación del Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo.

MARCO CONCEPTUAL

Para los efectos de este Programa, se adoptan las siguientes definiciones, contempladas en el artículo 2 del Decreto 2981 del 20 de diciembre de 2013.

Aprovechamiento: Es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente por los usuarios, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.

Área de prestación de servicio: Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo. Esta deberá consignarse en el contrato de condiciones uniformes.

Barrido y limpieza de vías y áreas públicas: Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y la vía pública libre de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres

de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.

Barrido y limpieza manual: Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material. **Barrido y limpieza mecánica:** Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos para retirar de las vías y áreas públicas, papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.

Caja de almacenamiento: Es el recipiente' técnicamente apropiado, para el depósito temporal de residuos sólidos de origen comunitario, en condiciones de aislamiento que facilite el manejo o remoción por medios mecánicos o manuales.

Corte de césped: Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeado y plateo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.

Cuneta: Zanja, revestida o no, ubicada a cada lado de las vías, destinadas a facilitar el drenaje superficial longitudinal de las mismas y que son objeto de barrido o limpieza por parte del prestador del servicio de aseo en su área de atención.

Frecuencia del servicio: Es el número de veces en un periodo definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped y poda de árboles.

Generador o productor: Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio público de aseo' para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo.

Gestión integral de residuos sólidos: Es el conjunto de actividades encaminadas a reducir la generación de residuos, a realizar el aprovechamiento teniendo en cuenta sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento con fines de valorización energética, posibilidades de aprovechamiento y comercialización. También incluye el tratamiento y disposición final de los residuos no aprovechables.

Lavado de áreas públicas: Es la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión.

Lixiviado: Es el líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de los residuos sólidos bajo condiciones aeróbicas o anaeróbicas y/o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación.

Macrorruta: Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas.

Microrruta: Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia predeterminada.

Persona prestadora del servicio público de aseo: Es aquella encargada de una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y demás que la modifiquen o complementen.

Plan de gestión integral de residuos sólidos, PGIRS: Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados.

Puntos críticos: Son aquellos lugares donde se acumulan residuos sólidos, generando afectación y deterioro sanitario que conlleva la afectación de la limpieza del área, por la generación de malos olores, focos de propagación de vectores, y enfermedades, entre otros.

Reciclador de oficio: Es la persona natural o jurídica que se ha organizado de acuerdo con lo definido en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y en este decreto para prestar la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos.

Residuo sólido: Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. Igualmente, se considera

como residuo sólido, aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables.

Residuo sólido aprovechable: Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo.

Residuo sólido especial: Es todo residuo sólido que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo.

Separación en la fuente: Es la clasificación de los residuos sólidos, en aprovechables y no aprovechables por parte de los usuarios en el sitio donde se generan, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, para ser presentados para su recolección y transporte a las estaciones de clasificación y aprovechamiento, o de disposición final de los mismos, según sea el caso.

Transferencia: Es la actividad complementaria del servicio público de aseo realizada al interior de una estación de transferencia, la cual consiste en trasladar los residuos sólidos de un vehículo recolector de menor capacidad a un vehículo de transporte a granel por medios mecánicos, previniendo el contacto manual y el esparcimiento de los mismos, con una mínima exposición al aire libre de los residuos.

Usuario no residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.

Vehículo recolector: Es el vehículo utilizado en las actividades de recolección de los residuos sólidos desde los lugares de presentación y su transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento, plantas de aprovechamiento, estaciones de transferencia o hasta el sitio de disposición final.

METODOLOGIA

El presente Programa se desarrolla en cuatro fases siguiendo los lineamientos señalados en el anexo de la Resolución 288 de 2015, tomando como base aspectos operativos como cobertura, frecuencia y continuidad en el área de prestación del servicio.

1. Actividades Prestadas

Actividad	Fecha de Inicio
Recolección	Por definir
Transporte	Por definir
Transferencia	
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	
Corte de césped en vías y áreas públicas	
Poda de árboles en vías y áreas públicas	
Tratamiento	
Aprovechamiento	
Comercialización	

2. Objetivos y Metas.

actividad	Aspecto (cobertura, calidad, continuidad, eficiencia)	objetivo	Línea base	Metas intermedias	Meta Final	Indicadores	plazo
Recolección y Transporte	Calidad	Promover el adecuado manejo, almacenamiento y presentación de los residuos sólidos. Fortalecer el monitoreo y control de las actividades de recolección, transporte y transferencia de residuos sólidos.		Ejecución de estrategias IEC entre los usuarios para el adecuado almacenamiento y presentación de manera separada de los residuos sólidos. Establecimiento de mecanismos efectivos de control y seguimiento por parte de las entidades competentes sobre las ESP en el cumplimiento de las actividades de recolección, transporte y	Generar el fomento de la cultura de Basura Cero y la reducción de residuos en el origen por parte de los usuarios.	Número de usuarios capacitados /mes Observaciones y/o requerimientos/mes	24 meses

				transferencia de residuos sólidos.			
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Calidad y Eficiencia	Diseñar estrategia de IEC para fomentar el adecuado manejo de residuos sólidos en las vías y áreas públicas en la ciudad.		Campañas de promoción del manejo adecuado de residuos sólidos en las áreas públicas en la ciudad, en el marco del programa de Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.	Diseño estrategia de IEC para fomentar el adecuado manejo de residuos sólidos en las vías y áreas públicas.	Número de estrategias IEC diseñadas / Total de estrategias IEC diseñadas proyecta	24 meses
Corte de césped y poda de árboles.	Cobertura y Calidad	Establecer los lineamientos técnico-ambientales del componente de corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas del municipio.		Coordinar con las ESP de energía eléctrica las buenas prácticas de poda de árboles.	Generar estrategias que propendan al mejoramiento del servicio de corte de césped y poda de árboles en el área urbana de la ciudad	m2 de áreas verdes intervenidas /zona número de árboles intervenidos/zona	24 meses
Aprovechamiento	Cobertura y Calidad	Formular estrategias de (IEC) para la promoción de la cultura de separación en la fuente y aprovechamiento de residuos sólidos en el Municipio de Santiago de Cali. Implementar una ruta selectiva y puesta en marcha de equipamientos para la gestión diferenciada de los RS en el municipio.		Formular las estrategias IEC para la promoción de la cultura de buen manejo de residuos sólidos, separación en la fuente y aprovechamiento de residuos sólidos en la ciudad. Revisar, Actualizar y Ajustar, los manuales para la implementación de sistemas de gestión integral de residuos sólidos en cinco sectores	Desarrollar y aplicar estrategias masivas de comunicación que promuevan la cultura de reducción de residuos, separación en la fuente, reciclaje y aprovechamiento de residuos sólidos. Definir y operar las rutas y el diseño operativo del sistema de recolección y transporte de residuos aprovechables	Número de IEC diseñadas / Número de IEC aplicadas - zona Número de rutas selectivas diseñadas /número de rutas operadas - zona	24 meses

3. Aspectos Operativos del Servicio.

3.1. Fecha de adopción del Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo.

El Programa se adopta el 28 de octubre de 2015, el cual corresponde a las condiciones de prestación del servicio a dicha fecha.

3.2. Área de prestación del servicio.

Actividad del Servicio	Nombre del Departamento	Nombre del Municipio	Localidad, comunas o similares.
Recolección	Valle del Cauca	Santiago de Cali	1,2,3,5,17,18
Transporte	Valle del Cauca	Santiago de Cali	1,2,3,5,17,18
Barrido y limpieza urbana	Valle del Cauca	Santiago de Cali	1,2,3,5,17,18

3.3. Actividad de Recolección y Transporte.

Forma de presentación de los residuos (acera, caja estacionaria, unidad de almacenamiento, contenedor, etc.)	Describir condiciones de prestación que deben cumplir los usuarios (con o sin separación en la fuente, etc.)
Canecas plásticas	Presentarlos en el andén del generador. Para su presentación, una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el prestador. Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan. De material resistente para soportar la tensión ejercida por los residuos sólidos contenidos y por su manipulación y se evite la fuga de residuos o fluidos.
Cajas estacionarias	Debe colocarse la cantidad requerida de cajas que garanticen el almacenamiento de la totalidad de los residuos generados. Su colocación dentro de una propiedad horizontal o privada debe cumplir con las normas vigentes sobre la materia. Deberán adoptarse medidas de señalización y seguridad para evitar accidentes.

A continuación, se detallan los tipos de recipientes que son utilizados para el almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, como se indica a continuación:

PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS				
Elemento	tipo	Caracterización del recipiente	Capacidad volumétrica	
Bolsa	Doméstica	50 x 75 cm	0.031	
	Semi-Industrial			
	Industrial			

Canecas	60 x 86 cm	0.050	
	70 x 120 cm	0.111	
	20 Galones	0.08	
	25 Galones	0.10	
	35 Galones	0.13	
	55 Galones	0.21	
Caja Estacionaria	2 Yd ³	1.53	
	2.5 Yd ³	1.91	
	3 Yd ³	2.29	

Ubicación de la base de operaciones.

Dirección de la base de operaciones	Teléfono
Por definir.	(2)

Macrorutas de Recolección y Transporte.

Macrorruta (Código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de Finalización
		L	M	M	J	V	S	D		
BSLMV	1,2,	X		X		X			6:00 AM	2:00 PM
BSMJS	3, 5		X		X		X		6:00 AM	2:00 PM
BSLMV	17	X		X		X			6:00 AM	2:00 PM
BSMJS	18		X		X		X		6:00 AM	2:00 PM

Censo de Puntos Críticos (Periodo de reporte anual)

Punto	Dirección	Operativos de limpieza programados y actividades para su eliminación articulados con la administración municipal.
44	comunas 1, 3, 9, 19 y 20	Jornadas de limpieza de manera conjunta con la comunidad y/o autoridades policiales.
24	comunas 2, 4, 5, 6, 7 y 8	Jornadas de limpieza de manera conjunta con la comunidad y/o autoridades policiales.
26	comunas 10, 16, 17, 18 y 22	Jornadas de limpieza de manera conjunta con la comunidad y/o autoridades policiales.
63	comunas 11, 12, 13, 14, 15 y 21	Jornadas de limpieza de manera conjunta con la comunidad y/o autoridades policiales.

3.3. Lugar de Disposición de Residuos Sólidos.

Nombre del Relleno	Ubicación	Teléfono de Contacto	Cuenta con Licencia Ambiental vigente (si - no)
--------------------	-----------	-------------------------	---

Colomba El Guaba	Área rural Municipio de Yotoco a 32.5 km de la glorieta de Sameco, a 0.5 km sobre la margen izquierda después del peaje de Mediacanoa en la vía panorama que conduce de Cali a Buga	(2) 374 88 83	Sí Resolución 0100-740-0377 de 2007
------------------	---	---------------	-------------------------------------

3.4. Actividades de Transferencia

Dirección Estación de Transferencia	Capacidad (Ton/hora)	Horario de funcionamiento
Vía Palmaseca – Roza km 5 + 200 sentido izquierdo	136,5	24 horas/día, 7 días/semana, 365 días/año

3.5. Actividades de Barrido, Limpieza de Vía y Áreas Públicas.

Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas públicas
Por definir	Se proyectará de conformidad al número de usuarios vinculados a la prestación del servicio.

3.5.1. Acuerdo de Barrido.

Teniendo en cuenta que las áreas de prestación del servicio confluyen más prestadores, Bio-Aseo S.A.S. E.S.P., procederá una concluido el proceso de vinculación de usuarios a definir la necesidad de acogerse al acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, teniendo en cuenta que la prestadora cuenta con la capacidad técnica y financiera para garantizar tal actividad del componente de aseo.

3.6. Macrorutas.

Macrorruta (Código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de Finalización
		L	M	M	J	V	S	D		
BSLMV	1,2,			X		X			6:00 AM	2:00 PM
BSMJS	3, 5		x		X				6:00 AM	2:00 PM
BSLMV	17			X		X			6:00 AM	2:00 PM
BSMJS	18		X		X				6:00 AM	2:00 PM

3.7. Ubicación de Cartelillos o Puntos de almacenamiento de implementos de barrido.

Cuartelillo	Dirección
1	Por definir
2	Por definir

3	Por definir
---	-------------

3.8. Actividad de Corte de Césped en las vías y áreas públicas.

La actividad se realiza a través de acuerdo suscrito con los operadores Ciudad Limpia Bogotá – Sucursal Cali, Promoambiental Cali SA ESP y Promoambiental Valle SA ESP desde abril de 2016, teniendo en cuenta las condiciones y mecanismos dispuestas por el Dagma en el catastro de áreas públicas entregado para su intervención de corte de césped en las vías y áreas públicas.

3.8. Actividad de Poda de Árboles en las vías y áreas públicas.

La actividad se realizará a través de acuerdo suscrito con los operadores Ciudad Limpia Bogotá – Sucursal Cali, Promoambiental Cali SA ESP y Promoambiental Valle SA ESP desde la fecha en que la autoridad ambiental y el Departamento de Planeación del Municipio entreguen el censo arbóreo según su altura (hasta 5 m, de 5.01 m a 15 m, 15.01 m a 20 m y mayor a 20 m) a intervenir en las vías y áreas públicas.

3.9. Actividad de Aprovechamiento

Para las actividades de aprovechamiento y Tratamiento las macrorutas, ubicación y descripción de las estaciones de clasificación; no fue suministrada por la oficina de POT y SP de Planeación Municipal de la ciudad, ni tampoco se encontraba consignada en el PGIRS 2015 – 2027, sin embargo, Bio – Aseo S.A.S. E.S.P., realizara tal actividad conforme a lo definido en el Decreto 0596 de 2016 y la resolución CRA. 276.

3.10. Actividad de Comercialización.

3.10. 1. Puntos de Atención al Usuario.

Dirección punto de atención	Teléfono	Días de atención	Horario de atención
Calle 25 Norte N° 5A - 11 Oficina 402 Edificio Rosanna	(02)	Lunes a Viernes	8:00 am a 12:00 m 2:00 pm a 6:00 pm

3.11. Medios de Contacto.

Dirección electrónica página web	www.biaseocali.com
Correo electrónico para radicación de PQR	biaseosasesp@gmail.com
Línea de atención al cliente	(02)

3.12. Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas.

Localidad, Comunas o Similares	Temas	Programación
1,2,3,5,17,18	Formulación de PGIRS	Por definir
1,2,3,5,17,18	MIRS, Sanción MC	Por definir
1,2,3,5,17,18	Separación en la Fuente.	Por definir
1,2,3,5,17,18	Sencivilización de la tarifa	Por definir

3.13. Esquema de Facturación del Servicio de Aseo.

Conforme al convenio de facturación conjunta suscrito con el prestador del servicio de acueducto, alcantarillado y energía de Cali, EMCALI, se presenta el esquema de facturación así:

Mecanismo de facturación (prepago, pago anticipado, conjunta o directa)	Descripción	Puntos de Pago
Conjunta	Convenio de facturación conjunta para realizar el recaudo del servicio público de aseo con la empresa Emcali E.I.C.E. E.S.P., a través del servicio de Acueducto y/o energía.	C.A.L.I. (1, 2, 3 -16, 18-20) Torre de Cali – piso 1 Av. 2 Norte N° 7N 45 – Piso 1 Cl 14 # 33 – 40 Cra. 3 Oeste # 1 – 24 Cra. 80 # 18 – 121 C.C. La 14 de Calima – L 213 C.C. La 14 del valle del Lili – L17 Av. Estación # 5AN – 56 C.C. Cosmocentro – L 283° Cl 6 # 47 – 00 Cra. 41B con Cl 50 Cl 38 # 41H – 00 Cl 4 # 94 – 00 Av. Oeste # 19 – 72 Av. 3 CN # 47 AN – 18 Cl 44 # 1H – 44 Cra. 1D # 65 – 00 Cra. 8N # 70A – 16 Cl 73 con Cra. 7M Cl 39 # 13 – 00 Cra. 16 # 15 – 79 Cl 14B # 41A – 25 Cra. 33A # 31 A – 00 Cl 44 # 24C – 00. Cl 72 B con Cra. 28 F Cra. 27 # 78A – 18 Cra. 32 # 8 – 07 Cra. 52 # 2 – 00 Otros puntos de pago: Comfandi Súper Inter La 14 La gran Colombia Gane Multifamiliar Mercar Baloto Mercamio El rendidor El jardín Mercatodo Con tarjetas débito o crédito Banco de Bogotá: Tarjeta visa y Master Card
Directa	Para residuos especiales	Centro atención al cliente y Entidad Bancaria Bancolombia.

3.14. Actividades de Lavado de Vías y Áreas Públicas.

Tipo de Residuos	Descripción	Teléfono de contacto
Generación en eventos y espectáculos masivos	Se prestará previa solicitud directa por el usuario responsable del evento	
Generados por puntos de venta en áreas públicas	Se prestará previa solicitud directa por el usuario responsable generador	

Animales muertos	Se prestará previa solicitud directa por el usuario	
Residuos de construcción y Demolición	Se prestará previa solicitud directa por el usuario generador a fin de programar servicio	
Residuos Especiales	Se prestará previa solicitud directa por el usuario generador a fin de programar servicio	

4.0. 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
Derrame de lixiviados	El conductor o uno de los operarios darán aviso a la empresa sobre el derrame de los lixiviados. Se debe acordonar el área para evitar el ingreso de personas ajenas. Se instalan barreras para evitar el riego de los lixiviados. Así mismo, ubicar las piscinas para la recolección de estos. Se cambian los empaques de sellado con fugas para minimizar los derrames. Se envía un vehículo a recoger los residuos. Se recogen los residuos que lleguen al piso con pala y escoba. Se deben compactar bajas cantidades de carga para reducir los derrames de lixiviados principalmente en épocas de lluvia	Atender y acoger las observaciones del prestador del servicio para la rehabilitación del servicio de aseo
Derrame de aceite	La empresa informara a la comunidad para afrontar una posible alteración en el servicio de aseo. La información a la comunidad será oficial y se hará a través del gerente de la empresa. Se debe acordonar el área para evitar el ingreso de personas ajenas. Se deben cerrar las llaves de paso. Instalar recipientes para recoger el aceite. Regar aserrín para que el aceite se impregne a este y pueda ser recogido.	Atender y acoger las observaciones del prestador del servicio para la rehabilitación del servicio de aseo
Sismos	Rediseño de rutas teniendo para los carros recolectores de basura Diseño de rutas de emergencia para la utilización de maquinarias contratadas (volquetas, camiones, retroexcavadoras, etc.). Realizar campañas educativas en albergues temporales sobre el manejo de residuos y el uso racional del agua Ubicar un sitio de disposición final	Atender y acoger el llamado del prestador del servicio, para la rehabilitación del servicio de aseo

	cerca de la ciudad si las vías se encuentran obstruidas para llegar a los Rellenos sanitarios de Yotoco y Presidente Las actividades antes planteadas se deben de realizar en coordinación con el CLOPAD (comité local para la prevención y atención de emergencias).	
Avenidas torrenciales e inundaciones	Rediseño de rutas para los carros recolectores. Diseño de rutas de emergencias para la utilización de maquinarias contratadas (volquetas, camiones, retroexcavadoras, etc.). Realizar campañas educativas en albergues temporales sobre el manejo de residuos y el uso racional del agua. Ubicar un sitio de disposición final cerca de la ciudad si las vías se encuentran obstruidas para llegar a los rellenos de Yotoco y Presidente Las actividades antes planteadas se deben realizar en coordinación con el CLOPAD (comité local para la prevención y atención de emergencias).	Atender y acoger el llamado del prestador del servicio, para la rehabilitación del servicio de aseo
Incendios	Si el problema detectado en el vehículo es un conato debe ser combatido por el mismo personal de la operación con el exterior. Si el conato se sale de control se debe informar de inmediato a los organismos de socorro de la ciudad especialmente a bomberos. Comuniqué al organismo de socorro si se sospecha de algún material peligroso (químicos) Informe del suceso a la base de comunicaciones o al vigilante de la empresa para que el problema sea conocido por personal de emergencias de la empresa, supervisores y jefes.	Atender y acoger el llamado del prestador del servicio, para la rehabilitación del servicio de aseo
Problema de orden público (paros, alzas en precios de combustibles, eventos terroristas, etc.)	Avisé inmediatamente a la base de comunicaciones o al vigilante. La persona que recibe el mensaje debe informar al jefe de operaciones, este informara de inmediato las nuevas rutas a seguir para no afectar las operaciones ni causar inconformidades en la comunidad. si la manifestación contempla actos de vandalismo retírese de su ruta para evitar inconvenientes como puede ser el daño del vehículo o la quema de este, posteriormente informe a la	Atender y acoger el llamado del prestador del servicio, para la rehabilitación del servicio de aseo

	base de comunicaciones, al vigilante o al encargado de las operaciones	
Derrame y fugas de materiales peligrosos	No manipule el elemento. De aviso de inmediato a la base de comunicaciones de la empresa sobre un posible riesgo producido por un material químico peligroso. La empresa es responsable de contactar a la compañía o vivienda donde fue hallado el elemento, para así identificar el grado de peligrosidad y/o riesgo. Al ser identificado el producto se procederá a una manipulación por personal capacitado en el tema y que contenga los elementos de protección adecuados. Si no es localizado el responsable de aviso a los elementos de socorro de la ciudad.	Atender y acoger el llamado del prestador del servicio, para la rehabilitación del servicio de aseo
Volcamiento de vehículo contenedor con derrame de contenido (residuos sólidos y lixiviados)	El conductor o unos de los operarios darán aviso a la empresa sobre el volcamiento del vehículo. La empresa verifica la situación directamente e informa a la administración municipal en el caso de requerirse de ella. La empresa informara a la comunidad para afrontar una posible alteración en el servicio de aseo. La información a la comunidad será oficial y se ara a través del gerente de la empresa. Se debe acordonar el área para evitar el ingreso de personas ajenas. Se instalaran barreras para evitar el riego de los lixiviados. A si, mismo, ubicar tambores para la recolección de estos. Trasladar operarios para transbordar los residuos a otro vehículo y de este modo continuar la operación. Llevar una o más grúas en caso de ser necesario para voltear el vehículo y llevarlos a la base.	Atender y acoger el llamado del prestador del servicio, para la rehabilitación del servicio de aseo

5.0. 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	-48%	
Estrato 2	-30%	
Estrato 3	-5%	
Estrato 4	0%	
Estrato 5		50%

Estrato 6		60%
Industrial		30%
Comercial		50%
Oficial.		0%

5.1. Equilibrio en balance de subsidios y contribuciones.

Documento	Fecha de suscripción	Acto administrativo
Acuerdo del concejo municipal que define los factores	18 de Diciembre de 2017	0432
Convenios con el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos	Por definir.	Por definir

6.0. Cumplimiento de Obligaciones del Prestador contenidas en el PGIRS.

Programa PGIRS	Proyecto PGIRS	Actividad	Meta	Cronograma (mes)											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Programa de recolección, transporte y transferencia	Diseño de un protocolo para el manejo, almacenamiento y presentación de los residuos sólidos para sitios de almacenamiento colectivo, en el espacio público y/o zonas de difícil acceso (espacio público y privado) en el Municipio de Santiago de Cali. Estudio de tránsito operativo para la prestación del servicio público de aseo en el	Divulgación separación en la fuente de residuos. Contribuir a la prestación del servicio en VAP fuera del horario de pico y placa establecido en la ciudad	Generar estrategias permanentes para el fomento de la cultura de Basura Cero y la reducción de residuos en el origen por parte de los usuarios. Promover la correcta presentación de los residuos sólidos en vía pública, sitios de almacenamiento o colectivo y en zonas de difícil acceso, tanto a la ruta selectiva como ruta de ordinarios.			x			x						

	Municipio de Santiago de Cali. Estudio de tránsito operativo para la prestación del servicio público de aseo en el Municipio de Santiago de Cali,		Fortalecer mecanismos para el reporte de disposición inadecuada de residuos en vías públicas.														
Programa de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Diseño estrategia de IEC para fomentar el adecuado manejo de residuos sólidos en las vías y áreas públicas.	Diseñar estrategia de IEC para fomentar el adecuado manejo de residuos sólidos en las vías y áreas públicas en la ciudad.	Adelantar campañas de promoción del manejo adecuado de residuos sólidos en las áreas públicas en la ciudad de Santiago de Cali. en el marco del programa de Barrido y limpieza de vías y áreas públicas					x									
Programa de aprovechamiento to	Formulación de estrategias de información, educación y comunicación (IEC) para la promoción de la cultura de separación en la fuente	Formular las estrategias IEC para la promoción de la cultura de buen manejo de residuos sólidos, separación en la fuente y aprovechamiento de	Desarrollar y aplicar estrategias masivas de comunicación que promuevan la cultura de reducción de residuos, separación en la fuente, reciclaje y				x							x			

	y aprovecha miento de residuos sólidos en el Municipio de Santiago de Cali. Implementación de ruta selectiva y puesta en marcha de equipamientos para la gestión diferenciada de los RS en el municipio de Cali.	residuos sólidos en la ciudad. Revisar, Actualizar y Ajustar, los manuales para la implementación de sistemas de gestión integral de residuos sólidos en cinco sectores	aprovechamiento de residuos sólidos. Definir y operar las rutas y el diseño operativo del sistema de recolección y transporte de residuos aprovechables.															
Programa de inclusión de recicladores	Definición e implementación de una ruta para la construcción de un esquema organizativo de los recicladores de oficina en la actividad de aprovechamiento.	Implementación de una ruta para la construcción de un esquema organizativo de los recicladores de oficina en la actividad de aprovechamiento.	Alianzas con el sector público y privado para el apoyo de la operación de la ruta selectiva por parte de los recicladores de oficina.															x
Programa de disposición final de residuos sólidos	Implementación de las estrategias IEC asociadas a la disposición final de los residuos sólidos generados en el	Evaluación de alternativas para la disposición final de residuos sólidos y sus actividades conexas	Desarrollar procesos de sensibilización, responsabilidad ambiental empresarial y ciudadana frente a la															x

	Municipio de Santiago de Cali.		adecuada disposici ^o n final de los residuos sólidos y sus actividade s conexas															
Programa de gestión de residuos sólidos especiales	Diseño de Estrategias de Informació n, Educación y Comunicac ión - IEC para el manejo adecuado de los RSE en el Municipio	Caracteriz ar y cuantificar los residuos sólidos especiales generados en la ciudad. Realizar al menos 1 campaña masiva de recolecció n de RSE al año	Diseñar las estrategias post-consumo para los RSE, generados en la ciudad, según su tipología					x										
Programa de gestión de residuos de construcci ó n y demolició n	Estudios de factibilidad técnica, ambiental y económica para ubicación y entrada en operación de la infraestructura, equipamie ntos y procesos para el manejo integral de RCD.	Elaboració n de material técnico especializa d o para la ciudadanía así como instancias de foros, seminarios , eventos para la promoción e implementa ción de la gestión de RCD.	A diciembre de 2023 fomentar cinco (5) líneas de investigaci ó n e innovación para el desarrollo de nuevas tecnología s para la gestión de los RCD.														x	
Programa de gestión de riesgo	Estudio de identificaci ó n de condicione s de amenaza, vulnerabili dad y		Identificac ión de sitios y/o áreas en condicione s de amenaza, vulnerabili									x						

	riesgos mitigables que incluya cuantificación de impactos en la población y la definición del riesgo en el Municipio de Santiago de Cali (zona urbana y rural).		dad y riesgos en el Municipio de Santiago de Cali (zona urbana y rural).														
Programa de gestión de residuos peligrosos	Estudio de Caracterización y cuantificación de los RESPEL generados en el municipio de Santiago de Cali	Recopilación y manejo de información clasificada de los RESPEL por los generadores en la ciudad de Cali.	Clasificación de residuos por tipo en la ciudad de Cali.										x				

Diego Fernando Marín Coca.
Representante Legal
Bio-Aseo S.A.S E.S.P.

ATENCIÓN AL USUARIO PQRS.

Versión: 1

Código: BSU-01

PROCESO: GESTIÓN DE ATENCION AL USUARIO PQR

OCTUBRE DE 2018

1. OBJETIVO

Establecer la metodología que se debe seguir para resolver las peticiones, quejas o recursos, interpuestos por los usuarios atendidos por BIO-ASEO S.A.S E.S.P.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción del PQR hasta la respuesta a todos y cada uno de los usuarios del servicio de aseo de la zona donde BIO - ASEO S.A.S. E.S.P., presta el servicio.

3. DEFINICIONES

3.1 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS:

Ente gubernamental responsable del control y la fiscalización de las empresas prestadoras de servicios públicos del país.

3.2 SSPD: Sigla de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

3.3 SUI: Sistema Único de Información.

Para efectos del presente procedimiento se entenderán las definiciones de la ley 142 del 1994 en concordancia con el decreto 1077 de 2015.

3.4 Rompimiento de solidaridad:

Cuando el propietario de un bien inmueble queda exento por determinación normativa de las obligaciones que se generen por concepto de servicios públicos domiciliarios.

3.5 Archivo activo:

Es el espacio físico destinado al almacenamiento de la información de los usuarios que interpongan peticiones, quejas, reclamos o recursos. Dicho archivo está ubicado en las instalaciones de la oficina de Atención al Usuario.

3.6 Archivo central:

Es el espacio físico destinado al almacenamiento de la información de la empresa que se considere pertinente tener agrupada en un solo lugar por las condiciones definidas en el proceso de gestión de archivo.

3.7 Acta de notificación por aviso:

Documento por el cual se surte la notificación del contenido de una resolución de acuerdo al CPACA.

3.8 Oficio de Respuesta al Usuario

Documento a través del cual la empresa emite respuesta a una solicitud verbal o escrita relacionada con las peticiones, quejas o reclamaciones del usuario frente al servicio.

3.9 Oficio de citación y notificación

Documento a través del cual la empresa cita al usuario interesado para que sea notificado de manera personal de la decisión de la empresa referente a su solicitud.

4. CONDICIONES GENERALES:

- 4.1.** Para garantizar la resolución de las dudas que se generen sobre la prestación del servicio de aseo, reclamos por facturación, peticiones de carácter general o particular y con el fin de resolver situaciones no detectadas en el desarrollo normal de la operación, los términos serán de quince días (15) hábiles. De acuerdo con el art. 60 del CPACA se amplía el plazo a treinta días (30) máximo. La empresa contará con una oficina dotada de las herramientas y el personal (Jefe de Atención al Usuario, y Auxiliares de Critica) requerido. De igual forma se dispondrá en la Oficina de Atención al Usuario de formatos para la presentación de reclamos y recursos cuando el usuario así lo requiera.
- 4.2.** Las reclamaciones recibidas telefónicamente y que de inmediato se puede determinar la no procedencia de las mismas sin que se configure un derecho de petición; se determina no registrar ningún dato en el archivo digital de PQR. Por ejemplo. casos frecuentes como: usuarios que llaman de barrios que no pertenecen a la zona, usuarios que desconocen su frecuencia de recolección o barrido y llaman argumentando que en el día no se les prestó el servicio o usuarios que llaman a reportar alguna eventualidad relacionada con un vehículo que no es de la empresa.

- 4.3.** Los registros de PQR's reposaran en un archivo activo por un periodo de un año; periodo en el cual los usuarios tendrán acceso para las consultas respectivas, culminado ese periodo estos registros pasaran a un archivo central.
- 4.4.** Cuando se presenten inconformidades en el servicio y sean comunicadas a través de la Oficina de Atención al Usuario, el Jefe de Atención al Usuario deberá reportarlos a la gerencia o quien haga sus veces, a través del formato Registro de servicio no conforme (formato por definir) donde se establecerá la corrección respectiva, si la situación se repite debe generarse una Solicitud de Acción Correctivas y Preventivas (formato por definir), para realizar el análisis de causas y generar el respectivo plan de acción.
- 4.5.** El formato denuncia de existencia del contrato de arrendamiento (formato por definir), estará dispuesto en la oficina de atención al usuario, para los propietarios de bienes inmuebles que soliciten el rompimiento de solidaridad en los contratos de arrendamiento.
- 4.6.** Cuando se presenten PQR que se pueden solucionar sin requerir de algún tipo de visita a las instalaciones del usuario, por ejemplo, problemas con la facturación que se evidencian consultando el sistema o quejas de situaciones del servicio que ya han sido identificadas previamente y que nos permiten dar respuesta al usuario sin necesidad de realizar trabajo de campo. Se procederá a resolver de forma inmediata notificando al usuario de forma personal y/o telefónicamente. La evidencia de la respuesta quedara consignada en el formato de recepción (formato por definir).

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO SOPORTE	REGISTRO
1	Reciba la reclamación, ya sea en presencia del usuario en la oficina de atención al usuario, por escrito o por llamada telefónica.	Auxiliar de Atención al Usuario.	NA	Recepción PQR's. (formato por definir)

2	Radique la reclamación en archivo de registro digital (Excel) y entregue constancia al usuario de la solicitud realizada, si esta es llevada a cabo de manera personal, cuando la reclamación es telefónica o por correo certificado, la constancia de la reclamación se imprime y se guarda en el archivo del usuario.	Auxiliar de Atención al Usuario.	NA	Constancia de Reclamación Base de Registro de PQR's
3	Determine si dicha solicitud está relacionada con la prestación del servicio o con la facturación del mismo, esto es necesario para definir a quien se le remite la solicitud. Si la solicitud tiene que ver con la prestación del servicio y el Auxiliar de Atención al Usuario no sabe qué respuesta dar, contacte al Jefe del servicio por el cual se está quejando el usuario, con el fin de conocer si existe alguna eventualidad que ocasione la queja. Si la solicitud no está relacionada con la prestación del servicio, entonces verifique las demás circunstancias que puedan suscitar el reporte del usuario.	Auxiliar de Atención al Usuario.	Recepción PQR's.	NA

4	Cuando se tenga claridad sobre las causas que ocasionan la reclamación del usuario, defina algún tipo de acción a seguir, esta acción puede implicar la realización de una visita a terreno o simplemente puede bastar con aclarar al usuario algún tipo de información sobre la que tenga dudas. En caso que la acción implique realizar visita a terreno, genere una visita de crítica y asigne al auxiliar que se encuentre disponible, el cual después de recolectar los datos que se requieran retorna el formato al auxiliar de atención al usuario, quien debe analizar los datos para poder tomar una decisión.	Auxiliar de Atención al Usuario. Auxiliar de Crítica.	NA	Formato Visita a Terreno (formato por definir)
5	Después de contar con un buen análisis de los datos recolectados en terreno, defina la respuesta que se dará al usuario; esta respuesta debe ser notificada según el tipo de solicitud que se haya realizado y proceda con el trámite respectivo de notificación. Si la respuesta es a favor del usuario genere las correcciones respectivas a que haya lugar y corra traslado de las novedades dentro de los términos previstos en el convenio de facturación conjunta.	Jefe de Atención al Usuario. Auxiliar de Atención al Usuario.	Formato Visita a Terreno (formato por definir)	Oficio de Respuesta al usuario.
6	El proceso de notificación inicia con el envío de la citación al usuario, esta puede ser diligenciada por el auxiliar o el jefe de atención al usuario. Toda respuesta debe ser revisada y corroborada por el jefe de atención al usuario.	Jefe de Atención al Usuario. Auxiliar de Atención al Usuario.	N.A	Oficio de Respuesta al usuario.

7	Una vez se tenga lista la respuesta que se dará al usuario, remita la citación oficial por correo certificado o correo interno de la Oficina de Atención al Usuario para que se presente a la oficina a recibir el resultado de su reclamación.	Auxiliar de Atención al Usuario	Oficio de Respuesta al Usuario	Oficio de citación y notificación
8	Si el usuario se presenta en la Oficina de Atención al Usuario para la notificación oficial, de la explicación detallada de la decisión tomada sobre su caso y entregue la copia donde se oficialice dicha respuesta.	Jefe de Atención al Usuario. Auxiliar de atención al usuario.	NA	Oficio de Respuesta al usuario.
9	En caso que el usuario no se presente a la citación de notificación, inicie la notificación por aviso enviando al petionario copia íntegra de la respuesta a la solicitud. Contados cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la entrega del aviso, se entenderá en firme el acto administrativo y se dará fin a la acción administrativa incoada. Almacene copia del aviso en el archivo del suscriptor.	Jefe de Atención al Usuario. Auxiliar de Atención al usuario.	Oficio de citación y notificación	Acta de notificación por aviso. Oficio de Respuesta al Usuario.
10	Una vez finalizado el proceso con el usuario y de manera mensual, genere los datos relacionados con los reclamos presentados y que deben ser reportados a la SSPD Valide estos datos y repórtelos al SUI	Jefe de Atención al Usuario.	NA	Reporte de reclamaciones SUI.

6. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este procedimiento será elaborado por el Jefe de Atención al Usuario, revisado por el Gerente Comercial cuando se presenten inconsistencias en su uso, teniendo en cuenta los conceptos que sobre el mismo hayan enviado los procesos que lo han utilizado y aprobados por la Gerencia General.

7. REGISTROS

- Recepción de PQR's. (por definir)
- Oficio de respuesta al usuario
- Formato Visita a Terreno (por definir)
- Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas (por definir).
- Base de registros de PQR (por definir) (Archivo Digital)
- Denuncia de Existencia del Contrato de Arrendamiento (por definir)
- Registro de producto no conforme (por definir)
- Constancia de Reclamación.
- Oficio de citación y notificación.

8. ANEXOS

- NA

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
ELABORO	REVISO	APROBO
Firma	Firma	Firma
Nombre: Diego Marín Cargo: Representante Lega Fecha: 22/10/2018	Nombre: Diego Fernando Marín Cargo: Representante Legal. Fecha: 22/10/2018	Nombre: Diego Fernando Marín Cargo: Representante Lega Fecha: 22/10/2018

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION No	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	JUSTIFICACION
1			
2			