



# PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

CESAR  
PUEBLO BELLO

Actualización  
20-04-2020



	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO</b>	Código: FOP-162-POP-110
		Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020
		Versión: 1

## TABLA DE CONTENIDO

1.	Actividades Prestadas.....	4
2.	Objetivos y Metas.....	5
3.	Aspectos Operativos del Servicio.....	8
3.1	Fecha de Adopción del programa de Prestación del Servicio Público de Aseo 8	
3.2	Área de prestación del servicio .....	8
3.3	Actividad de Recolección y Transporte .....	9
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas de presentación de residuos a las que pueden acogerse los usuarios.....</li> <li>• Ubicación de la base de operaciones.....</li> <li>• Macrorrutas de recolección y transporte .....</li> <li>• Censo de puntos críticos (periodo de reporte anual).....</li> <li>• Lugar de disposición de residuos sólidos.....</li> </ul>	9 11 11 12 12
3.4	Actividad de Transferencia.....	12
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación de la estación de transferencia, capacidad y horario de funcionamiento.....</li> </ul>	12
3.5	Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas .....	12
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido .....</li> <li>• Acuerdo de barrido.....</li> <li>• Macrorrutas .....</li> <li>• Ubicación de cuartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido.....</li> <li>• Identificación de playas en el área de prestación a ser intervenidas con limpieza, precisando frecuencia de limpieza. ....</li> <li>• Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, precisando el número de cestas a instalar por año. ....</li> </ul>	12 12 13 13 13 13

*“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”*

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO</b>	Código: FOP-162-POP-110
		Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020
		Versión: 1

3.6	Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas .....	14
3.7	Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas .....	14
3.8	Actividad de Aprovechamiento .....	14
	• Macrorrutas de recolección de residuos aprovechables .....	14
	• Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento.....	14
3.9	Actividad de Tratamiento.....	15
3.10	Actividad de Comercialización .....	15
	• Puntos de atención a los usuarios .....	15
	• Medios de contacto .....	15
	• Programa de relación con las comunicad y de la programación de campañas educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 105 del Decreto 2981 del 2013.....	16
	• Esquemas de facturación del servicio .....	16
3.11	Actividad de lavado de vías y áreas públicas.....	17
	• Acuerdos de lavado de áreas públicas.....	17
	• Áreas públicas objeto de lavado y programación de la actividad .....	17
	• Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad .....	17
3.12	Residuos Especiales.....	18
	• Condiciones en las que se realizará las actividades del servicio público para atender los residuos especiales .....	18
3.13	Programa de Gestión del Riesgo .....	19
3.14	Subsidios y Contribuciones.....	20
	• Factores de subsidios y aporte solidario .....	20
	• Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones.....	21
	• Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición (cuando aplique) .....	21
4.	Cumplimiento de las Obligaciones del Prestador Contenidas en el PGIRS ...	22



## PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO

Código: FOP-162-POP-110

Fecha de Emisión: Enero 22  
de 2020

Versión: 1

### 1. ACTIVIDADES PRESTADAS

Actividad	Fecha de inicio
Recolección	01/10/2010
Transporte	01/10/2010
Transferencia	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	01/10/2010
Corte de césped y poda de árboles de vías y áreas públicas	N/A
Lavado de vías y áreas públicas	N/A
Tratamiento	N/A
Aprovechamiento	N/A
Disposición final	01/10/2010
Comercialización	01/10/2010



**PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL  
SERVICIO PUBLICO DE ASEO**

**Código: FOP-162-POP-110**

**Fecha de Emisión: Enero 22  
de 2020**

**Versión: 1**

**2. OBJETIVOS Y METAS**

Actividad del servicio de aseo	Aspecto	Objetivo	Línea base	Indicadores	Meta	Plazo
Recolección	Cobertura	Recolección de los residuos ordinarios, generados por los usuarios residenciales, pequeños, medianos y grandes productores	100% de cobertura en la cabecera municipal o Área de prestación del Servicio	Area donde se presta el servicio / Area total X 100	Garantizar el sostenimiento de la cobertura en un 100%	Mensual
	Obtener mayor nivel de satisfacción del usuario	90%	$IHR\_NA_i = \frac{\sum_{j=1}^{n_{RM}} NRR_{ij}}{(ndm/7) * F\_CCU_i} * 100\%$	100%	Mensual	5 años
	Prestar el servicio de recolección en la frecuencia establecida durante todo el año	100%	$IFR\_NA_i = \frac{\sum_{j=1}^{n_{RM}} NRD_{ij}}{(ndm/7) * F\_CCU_i} * 100\%$	100%	Mensual	5 años
	Eficiencia	Mejorar continuamente la prestación de nuestros servicios en forma eficiente		Número de toneladas diarias recolectadas/ Numero de operario de recolección domiciliaria		Mensual
Transporte	Cobertura	Mantener el número de suscriptores atendidos con el servicio de aseo	100%	Cobertura del servicio de recolección (%) = (Total de suscriptores del servicio de aseo / total suscriptores)*100	100%	Mensual
	Calidad	Mantener un flota actualizada	100%	Promedio de la flota de compactadoras + Numero de años en que se supera la vida útil reconocida para cada turno >= año vigente	100%	Annual
	Continuidad	Verificar la capacidad instalada (Vehiculos Requeridos)		((numero viajes mes /26)/(turnos completos x viajes por turnos posibles))*1+10% <= Flota asignada para el area de prestación		Annual
	Eficiencia	Estimar los recursos necesarios para atender el area de prestación		Total de Viajes ejecutados en el mes / (toneldas recogidas/capacidad media de los vehiculos)		Mensual

*“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”*



**PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL  
SERVICIO PUBLICO DE ASEO**

**Código: FOP-162-POP-110**

**Fecha de Emisión: Enero 22  
de 2020**

**Versión: 1**

<b>Transferencia</b>	Cobertura	NO APLICA				
	Calidad	NO APLICA				
	Continuidad	NO APLICA				
	Eficiencia	NO APLICA				
<b>Barrido y limpieza de vías y áreas públicas</b>	Cobertura	Mantener el número de km barrido	100%	(Total de Kilometros de vías barridas/Total de kilometros objeto de barrido del Municipio) x 100	100%	Mensual
	Calidad	Obtener mayor nivel de satisfacción del usuario	90%	Numero de rutas ejecutadas/ Numero de ruta programadas	100%	Mensual
	Continuidad	Prestar el servicio de Barrido, limpieza de vías y áreas públicas en la frecuencia establecida durante el año	100%		$\frac{[1 - \sum(DixUi)]}{Up \times D} \times 100\%$	Mensual
	Eficiencia	Mejorar continuamente la prestación de nuestros servicios al cliente interno y externo en forma eficiente		Km barridos semana/operario-semana.		Anual
<b>Corte de césped y poda de árboles de vías y áreas públicas</b>	Cobertura	NO APLICA				
	Calidad	NO APLICA				
	Continuidad	NO APLICA				
	Eficiencia	NO APLICA				



**PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL  
SERVICIO PUBLICO DE ASEO**

**Código: FOP-162-POP-110**

**Fecha de Emisión: Enero 22  
de 2020**

**Versión: 1**

<b>Lavado de áreas públicas</b>	Cobertura	NO APLICA			
	Calidad	NO APLICA			
	Continuidad	NO APLICA			
	Eficiencia	NO APLICA			
<b>Tratamiento</b>	Cobertura	NO APLICA			
	Calidad	NO APLICA			
	Continuidad	NO APLICA			
	Eficiencia	NO APLICA			
<b>Aprovechamiento</b>	Cobertura	NO APLICA			
	Calidad	NO APLICA			
	Continuidad	NO APLICA			
	Eficiencia	NO APLICA			
<b>Comercialización</b>	Cobertura	Incrementar el nivel de cobertura del servicio de comercialización (facturación ) en un X% del total de usuarios atendidos.		Cobertura del servicio de comercialización (%) = (Total de suscriptores facturados / total suscriptores atendidos)*100	mensual
	Calidad	Garantizar la correcta facturación del servicio de aseo en el APS	100%	Reclamos de Factuación = N° de Reclamos por Facturación Resueltos a Favor del Usuario / N° Facturas Emitidas	100% mensual
	Continuidad	Mantener el nivel de continuidad del servicio de comercialización en un XX%	100%	Continuidad del servicio de comercialización (%) = Total ciclos de facturación liquidados al mes / Total ciclos de facturación programados en el mes	100% mensual
	Eficiencia	Garantizar que através del cumplimiento de las políticas de recuperación de cartera se incremente el recaudo de facturas vencidas	100%	Total Recaudo por recuperación de cartera / Total Recaudo proyectado por recuperación de cartera	100% mensual

*“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”*

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO</b>	Código: FOP-162-POP-110
		Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020
		Versión: 1

### 3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO

#### 3.1 FECHA DE ADOPCIÓN DEL PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

Actividad	Fecha (DD/MM/AAAA)
Implementación	10/11/2015
Actualización	20/04/2020

#### 3.2 ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Actividad del servicio	Nombre del departamento	Nombre del municipio	Localidad, comunas o similares
Recolección	CESAR	PUEBLO BELLO	La Victoria, Las Colinas, Geovanny Soto, Las Flores, El Prado, El Centro, La Mochila, La Ceiba, María Concepción, La Pista, Las Delicias, Los Pinos, Altos de Las Delicias, El Centro, Buenos Aires, Ariguaní, Divino Niño, Lomita Blanca, El Reposo.
Transporte	CESAR	PUEBLO BELLO	La Victoria, Las Colinas, Geovanny Soto, Las Flores, El Prado, El Centro, La Mochila, La Ceiba, María Concepción, La Pista, Las Delicias, Los Pinos, Altos de Las Delicias, El Centro, Buenos Aires, Ariguaní, Divino Niño, Lomita Blanca, El Reposo.
Transferencia			N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	CESAR	PUEBLO BELLO	La Victoria, Las Colinas, Geovanny Soto, Las Flores, El Prado, El Centro, La Mochila, La Ceiba, María Concepción, La Pista, Las Delicias, Los Pinos, Altos de Las Delicias, El Centro, Buenos Aires, Ariguaní, Divino Niño, Lomita Blanca, El Reposo.
Corte de césped y poda de árboles de vías y áreas públicas			N/A
Lavado de vías y áreas públicas			N/A
Tratamiento			N/A

*“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”*

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO</b>	Código: FOP-162-POP-110
		Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020
		Versión: 1

Actividad del servicio	Nombre del departamento	Nombre del municipio	Localidad, comunas o similares
Aprovechamiento			N/A
Disposición final			N/A
Comercialización	CESAR	PUEBLO BELLO	La Victoria, Las Colinas, Geovanny Soto, Las Flores, El Prado, El Centro, La Mochila, La Ceiba, María Concepción, La Pista, Las Delicias, Los Pinos, Altos de Las Delicias, El Centro, Buenos Aires, Ariguaní, Divino Niño, Lomita Blanca, El Reposo.

### 3.3 ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE

- **Formas de presentación de residuos a las que pueden acogerse los usuarios**

Forma de prestación de los residuos	Describir condiciones de presentación que deben cumplir los usuarios
<b>Acera</b>	<p>Aplica según disposiciones del plan operativo y se contemple recolección puerta a puerta, para lo cual los usuarios deben:</p> <p>Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.</p> <p>Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el prestador.</p> <p>Almacenar y presentar los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes, de manera conjunta con los residuos sólidos originados en el domicilio.</p> <p>Presentar los residuos en área pública, salvo condiciones pactadas con el usuario cuando existan condiciones técnicas y operativas de acceso a las unidades de almacenamiento o sitio de presentación acordado</p>



**PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL  
SERVICIO PUBLICO DE ASEO**

Código: FOP-162-POP-110

Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020

Versión: 1

Forma de prestación de los residuos	Describir condiciones de presentación que deben cumplir los usuarios
<p align="center"><b>Unidad de Almacenamiento</b></p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos.</li> <li>2. 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.</li> <li>3. 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.</li> <li>4. Deberán tener una adecuada ubicación y accesibilidad para los usuarios.</li> </ol> <p>Deberán contar con recipientes o cajas de almacenamiento de residuos sólidos 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>Parágrafo 1°. Los usuarios serán los responsables de mantener aseadas, desinfectadas y fumigadas las unidades de almacenamiento, atendiendo los requisitos y normas para esta última actividad.</p> <p>Parágrafo 2°. Cuando se realicen actividades de separación, las unidades de almacenamiento deberán disponer de espacio suficiente para realizar el almacenamiento de los materiales, evitando su deterioro.</p> <p>Parágrafo 3°. El usuario agrupado podrá elegir entre la presentación de los residuos en el andén o en la unidad de almacenamiento cuando así se pacte y las condiciones técnicas así lo permitan. En todo caso, deberá contar con los recipientes suficientes para el almacenamiento, de acuerdo con la generación de residuos, y las frecuencias y horarios de prestación del servicio de aseo.</p> <p>Parágrafo 4°. Las plazas de mercado, cementerios, mataderos o frigoríficos, estadios, terminales de transporte deben establecer programas internos de almacenamiento y presentación de residuos, de modo que se minimice la mezcla de los mismos y se facilite el manejo y posterior aprovechamiento, en especial de los de origen orgánico</p>
<p align="center"><b>Recipiente retornable</b></p>	<p>Estos recipientes deben:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección de acuerdo con la tecnología utilizada por el prestador, tanto para la recolección de residuos con destino a disposición final como a procesos de aprovechamiento.</li> <li>2. Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y</li> </ol>

*“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”*

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO</b>	Código: FOP-162-POP-110
		Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020
		Versión: 1

Forma de prestación de los residuos	Describir condiciones de presentación que deben cumplir los usuarios
	características de los residuos que contengan. 3. Ser de material resistente, para soportar la tensión y facilitar su manipulación evitando la fuga de residuos o fluidos
<b>Recipiente no retornable</b>	Estos recipientes deben: 1. Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección de acuerdo con la tecnología utilizada por el prestador, tanto para la recolección de residuos con destino a disposición final como a procesos de aprovechamiento. 2. Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan. 3. De material resistente para soportar su manipulación. 4. Facilitar su cierre o amarre.

- **Ubicación de la base de operaciones**

Dirección de la base de operaciones	Teléfono
Calle 9 N° 9 - 34 (Centro)	

- **Macrorrutas de recolección y transporte**

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización	
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do			
7	La Victoria, Las Colinas, Geovanny Soto, Las Flores, El Prado, El Centro, La Mochila, La Ceiba, María Concepción		X					X		6:00:00	18:00:00
9	La Pista, Las Delicias, Los Pinos, Altos de Las Delicias, El Centro, Buenos Aires, Ariguaní, Divino Niño, Lomita Blanca, El Reposo			X					X	6:00:00	18:00:00

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO</b>	Código: FOP-162-POP-110
		Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020
		Versión: 1

- **Censo de puntos críticos (periodo de reporte anual)**

Punto	Dirección	Describir los operativos de limpieza programados y actividades para su eliminación pactados con el municipio
NO APLICA		

- **Lugar de disposición de residuos sólidos**

Nombre rellenos sanitario	Ubicación	Teléfono de Contacto	Cuenta con licencia o permiso ambiental vigente
Relleno Sanitario Los Corazones	Valledupar, Km 7 vía a Patillal	3206687895	SI

### 3.4 ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA

- **Ubicación de la estación de transferencia, capacidad y horario de funcionamiento**

Dirección Estación de transferencia	Capacidad (ton/hora)	Horario de funcionamiento
NO APLICA		

### 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
236,96	-

- **Acuerdo de barrido**

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
NO APLICA					

“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO</b>	Código: FOP-162-POP-110
		Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020
		Versión: 1

- **Macrorrutas**

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Tipo de barrido
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
38	Sectores del Carmen, La Mochila, La Ceiba, Prado Mercado, Centro, Calle 9 hasta Carrera 8 - Calle 9 con Carrera 8 hasta la salida a Valledupar, Vía al Cementerio, Parque Deportiva y Calle 9A hasta la vía alguacil	X	X	X	X	X	X		6:00:00	Manual

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

Cuartelillo o punto de almacenamiento	Dirección
1	Calle 9 Carrera 9A

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

Nombre de la playa	Ubicación	Extensión		Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización
		Km lineales	m2	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
NO APLICA												

- **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	Frecuencia
NO APLICA			

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO</b>	Código: FOP-162-POP-110
		Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020
		Versión: 1

### 3.6 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 (m2)	Frecuencia programada de corte al año
NO APLICA			

### 3.7 ACTIVIDAD DE PODA DE ÁRBOLES EN LAS VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

Tipo de árboles	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 mt	N/A	N/A	N/A
Tipo 2	Mayor a 5,01 mt - hasta 15 mt	N/A	N/A	N/A
Tipo 3	Mayor a 15,01 mt hasta 20 mt	N/A	N/A	N/A
Tipo 4	Mayor a 20 mt	N/A	N/A	N/A

### 3.8 ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO

- **Macrorrutas de recolección de residuos aprovechables**

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Extensión		Frecuencia							Hora de inicio
		Km lineales	m2	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do	
NO APLICA											

- **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
NO APLICA			

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO</b>	Código: FOP-162-POP-110
		Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020
		Versión: 1

### 3.9 ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO

Dirección Planta de Tratamiento	Tipo de Tratamiento	Capacidad instalada (Ton/día)

### 3.10 ACTIVIDAD DE COMERCIALIZACIÓN

- **Puntos de atención a los usuarios**

Dirección punto de atención	Teléfono	Días de atención	Horario de atención
Calle 60 N° 19D - 481	18000423711	Lunes a Viernes	7:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00

- **Medios de contacto**

Dirección electrónica página web	<a href="http://www.interaseo.com.co">www.interaseo.com.co</a>
Correo electrónico para radicación de PQR	atencionsusuariosm@interaseo.com.co
Línea de atención al cliente	110
Servicios Adicionales que presta	



**PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL  
SERVICIO PUBLICO DE ASEO**

Código: FOP-162-POP-110

Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020

Versión: 1

- **Programa de relación con las comunidades y de la programación de campañas educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 105 del Decreto 2981 del 2013**

Localidad, comunas o similares	Programación (Mes)	Temas
Altos de Las Delicias - Ariguaní - Buenos Aires - Divino Niño - El Centro - El Prado - El Reposo - Geovany Soto - La Ceiba - La Mochila - La Pista - La Victoria - Las Colinas - Las Delicias - Las Flores - Lomita Blanca - Los Pinos - María Concepción - 9 Marzo - El Carmen - Mercado		Educación Ambiental en el sector residencial con problemas en el manejo de los residuos sólidos.
Altos de Las Delicias - Ariguaní - Buenos Aires - Divino Niño - El Centro - El Prado - El Reposo - Geovany Soto - La Ceiba - La Mochila - La Pista - La Victoria - Las Colinas - Las Delicias - Las Flores - Lomita Blanca - Los Pinos - María Concepción - 9 Marzo - El Carmen - Mercado		Escuelita y cultura ciudadana en torno al manejo de residuos sólidos en los diferentes espacios de convivencia.
Altos de Las Delicias - Ariguaní - Buenos Aires - Divino Niño - El Centro - El Prado - El Reposo - Geovany Soto - La Ceiba - La Mochila - La Pista - La Victoria - Las Colinas - Las Delicias - Las Flores - Lomita Blanca - Los Pinos - María Concepción - 9 Marzo - El Carmen - Mercado		Festival del Aseo
Altos de Las Delicias - Ariguaní - Buenos Aires - Divino Niño - El Centro - El Prado - El Reposo - Geovany Soto - La Ceiba - La Mochila - La Pista - La Victoria - Las Colinas - Las Delicias - Las Flores - Lomita Blanca - Los Pinos - María Concepción - 9 Marzo - El Carmen - Mercado		Toma de parques de la mano con la comunidad
Altos de Las Delicias - Ariguaní - Buenos Aires - Divino Niño - El Centro - El Prado - El Reposo - Geovany Soto - La Ceiba - La Mochila - La Pista - La Victoria - Las Colinas - Las Delicias - Las Flores - Lomita Blanca - Los Pinos - María Concepción - 9 Marzo - El Carmen - Mercado		Atención a Puntos Críticos e Inventario de Canastillas

- **Esquemas de facturación del servicio**

Mecanismo de facturación (Prepago, conjunta o directa)	Descripción	Puntos de pago
Conjunta	Masiva Electricaribe	Cotraelectricaribe

“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO</b>	Código: FOP-162-POP-110
		Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020
		Versión: 1

### 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
NO APLICA		

- **Áreas públicas objeto de lavado y programación de la actividad**

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Áreas objeto de lavado (m2), según inventario del municipio	Frecuencia (mes)	Hora inicio	Hora finalización
NO APLICA					

- **Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad**

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Áreas de puentes objeto de lavado (m2), según inventario del municipio	Frecuencia (mes)	Hora inicio	Hora finalización
NO APLICA					

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO</b>	Código: FOP-162-POP-110
		Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020
		Versión: 1

### 3.12 RESIDUOS ESPECIALES

- **Condiciones en las que se realizará las actividades del servicio público para atender los residuos especiales**

Tipo de Residuos	Descripción	Teléfono de contacto
Generados en eventos y espectáculos masivos	El usuario hará la solicitud con 10 días de anticipación de forma verbal, escrita, telefónica o via correo electronico, la empresa deberá responder informando las condiciones de costos y tiempos de realización. Para acceder a la prestación del servicio, deberá mediar un acuerdo entre las partes	
Generados en por puntos de ventas en áreas públicas	El usuario hará la solicitud con 10 días de anticipación de forma verbal, escrita, telefónica o via correo electronico, la empresa deberá responder informando las condiciones de costos y tiempos de realización. Para acceder a la prestación del servicio, deberá mediar un acuerdo entre las partes	
Animales muertos	Según lo define el Artículo 44 del Decreto 2981 de 2013, la empresa realizará la recolección de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, en un tiempo máximo de tres (3) horas despues de recibida la solicitud	
Residuos de Construcción y Demolición	El usuario hará la solicitud con 10 días de anticipación de forma verbal, escrita, telefónica o via correo electronico, la empresa deberá responder informando las condiciones de costos y tiempos de realización. Para acceder a la prestación del servicio, deberá mediar un acuerdo entre las partes	
Residuos Especiales	El usuario hará la solicitud con 10 días de anticipación de forma verbal, escrita, telefónica o via correo electronico, la empresa deberá responder informando las condiciones de costos y tiempos de realización. Para acceder a la prestación del servicio, deberá mediar un acuerdo entre las partes	

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO</b>	<b>Código: FOP-162-POP-110</b>
		<b>Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020</b>
		<b>Versión: 1</b>

### 3.13 PROGRAMA DE GESTIÓN DEL RIESGO

Condiciones de amenazas vulnerabilidad y riesgo	Acciones de Respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adaptadas por el usuario o un tercero
Sismos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservar la calma.</li> <li>1. Tener definida una ruta de evacuación y un punto de encuentro seguro.</li> <li>2. Verificar si cuenta con kit de emergencia.</li> <li>3. Verificar donde están ubicados los puntos de encuentro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación con los organismos de socorro Defensa civil, Cruz Roja, Bomberos.</li> </ul>
Huelgas y Manifestaciones de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservar la calma.</li> <li>• Comunicarse con las autoridades locales del municipio (alcaldía, interventoría) solicitar apoyo policivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Policía Nacional garantizar la seguridad para la prestación del servicio.</li> </ul>
IncurSIONES sindicales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservar la calma.</li> <li>• comunicarse con los voceros y entablar un dialogo que permita llegar a un consenso.</li> <li>• Grabar y firmar los compromisos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio de trabajo ente conciliador entre las partes.</li> </ul>
Incendios y explosiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotar las áreas operativas con extintores de incendio tipo ABC.</li> <li>• Capacitar al personal y en especial a los conductores y operarios de recolección para atender una eventualidad de este tipo (manejo de extintores, control de llamas, etc.)</li> <li>• Identificar las áreas de alto riesgo de incendio o de explosión con señales preventivas y de prohibición.</li> <li>• Establecer claramente el procedimiento a seguir en caso de emergencia por incendio y explosión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios de la vía Respetar la señalización del área demarcada.</li> <li>• Bbomberos o brigadistas de la empresa garantizar la limpieza del lugar para evitar accidentes.</li> </ul>
En caso de choque, volcamiento en carretera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la emergencia es cercana a la base, llamar al coordinador de la brigada 3206687889-3114123806 o los líderes de brigada código 41 y 37 Para que soliciten el apoyo de una ambulancia si hay personas lesionadas.</li> <li>• Si hay atrapamiento de personas se debe solicitar apoyo de bomberos o defensa civil.</li> <li>• Luego trasladar al lesionado en ambulancia al centro de salud mas cercano.</li> <li>• Para garantizar la atención de lesionados se debe hacer un denuncia en una inspección llevando original y copia de documento del vehículo y copia de cedula de los lesionados.</li> <li>• El coordinador junto con los líderes de la brigada debe comunicar el evento al equipo directivo y recopilar todas evidencias posibles y necesarias para realizar una investigación y determinar causas del evento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios de la vía Respetar la señalización del área acordonada.</li> <li>• Bomberos defensa civil ambulancia prestar el apoyo en caso de ser requeridos para la atención de personas lesionadas.</li> </ul>
En Caso De Derrames.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar filtraciones o derrames, apagar el motor y restringir el acceso (Acordonar el Área).</li> <li>• Comunicar al área de mantenimiento para Controlar la fuga.</li> <li>• Recuperar el derrame retirándolo del suelo contaminado con material absorbente.</li> <li>• Depositar el material absorbente como residuo peligroso en recipientes de color rojo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bomberos y autoridades ambientales.</li> </ul>
Caso de hurto y robo durante la operación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si usted descubre personas con comportamientos extraños o inusuales, notifique inmediatamente a su Jefe inmediato o al número 112 de la policía nacional y retirese del lugar.</li> <li>• Conserve actualizada la base de datos de los números de las instituciones de apoyo.</li> <li>• No divulgar información sobre cantidades de dinero, materiales u objetos que puedan llamar la atención del personal.</li> <li>• Si se presenta el atraco, no ponga ningún tipo de resistencia, evite llamar la atención del asaltante.</li> <li>• Sensibilizar al personal para que no divulgue información con terceros acerca de elementos de valor que hay dentro de la planta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar lo que sucede a las autoridades red de apoyo con el cuadrante de la policía.</li> </ul>
Incendio forestal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La brigada verifica la gravedad de la emergencia para tomar decisiones.</li> <li>• Los Brigadistas de la empresa lideraran las acciones que se van a realizar.</li> <li>• Se debe analizar la dirección del viento para tomar la decisión de evacuar para el lado contrario a la dirección del fuego.</li> <li>• Si el fuego lo rodea sitúese en un lugar donde ya se haya quemado.</li> <li>• Si el fuego está iniciando y lo puede controlar con los recursos internos como son extintores, agua, baldes, carro tanque lo puede hacer pero en todo momento evite correr riesgos innecesarios que no pueda controlar.</li> <li>• En las celdas de disposición la recomendación es poner en funcionamiento el sistema de recirculación de lixiviado (activar PONS Incendio en celda de disposición).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo del cuerpo de bombero y las autoridades ambientales.</li> </ul>

“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”



## PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO

**Código: FOP-162-POP-110**

**Fecha de Emisión: Enero 22  
de 2020**

**Versión: 1**

<p>Incendio en celdas de disposición.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajador que detecta la emergencia informara por medio de, Celular, voz a voz, acerca de la emergencia.</li> <li>• La brigada activa el plan de comunicación Externa e interna y activa el Pons de evacuación.</li> <li>• La brigada verifica la gravedad de la emergencia.</li> <li>• Inmediatamente suspenden las actividades para ponerse al frente de la emergencia.</li> <li>• Los Brigadistas de emergencia lideraran las acciones que se van a realizar.</li> <li>• Una vez comunicada la emergencia los Brigadistas llegan al sitio, el conductor de la maquina buldócer o retroexcavadora, realizan el aislamiento del área incendiada si es fácil de controlar con el fin de evitar la propagación del fuego.</li> <li>• Se procede con el encendido del sistema de bombeo con la electrobomba que está conectada a la piscina de lixiviado, con el fin de recircular el lixiviado a través de una mangueras que van hasta las celdas de disposición donde se origina el conato o incendio.</li> <li>• Se aísla el área afectada con la retroexcavadora si es seguro hacer la maniobra sin poner en riesgo las vidas de los brigadistas o el equipó.</li> <li>• Se acordona el área y se evita la aglomeración de curiosos (Brigadista y personal seguridad física solamente).</li> <li>• Se Encienden la electrobomba de presión con el fin de enviar por medio de las mangueras, liquido lixiviado desde las piscinas hasta la celda donde se originó el incendio, para extinguir el fuego.)</li> <li>• Se retiran Elementos Combustibles (Brigadistas).</li> <li>• Se diligencia reporte de emergencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidad, vecinos del sector conservar la calma y apoyo si le es solicitado.</li> </ul>
<p>Caso de fuertes vientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que la estructura física de la base operativa y oficinas este en buen estado, especialmente los techos.</li> <li>• Realizar inspecciones trimestrales a las estructuras para garantizar que se encuentren en óptimas condiciones.</li> <li>• Conservar la calma y dirijase a los sitios seguros.</li> <li>• Durante el vendaval obedezca las instrucciones de los Coordinadores de Evacuación.</li> <li>• No use teléfonos ni electrodomésticos.</li> <li>• Si esta a la intemperie dirjase a un lugar con paredes fuertes, manténgase alejado de árboles, postes u objetos metálicos.</li> <li>• Conviértase en un blanco pequeño, póngase en cucilllas con las manos entre las rodillas y la cabeza entre estas.</li> <li>• Debe retirarse de lugares con arbolización.</li> <li>• Prender las luces de stop.</li> <li>• Buscar un lugar seguro para paquear el vehículo alejado de árboles grande y construcciones inseguras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación con los organismos de socorro Defensa civil, Cruz Roja, Bomberos.</li> </ul>

### 3.14 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

- **Factores de subsidios y aporte solidario**

Estrato o tipo de usuario	Factor de subsidio (%), según acuerdo del concejo municipal	Factor de contribución (%), según acuerdo del concejo municipal
Estrato 1	70,00%	
Estrato 2	40,00%	
Estrato 3	15,00%	
Estrato 4	0,00%	
Estrato 5		50,00%
Estrato 6		60,00%
Industrial		50,00%
Comercial		30,00%
<b>Oficial</b>		0,00%

*“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”*

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO</b>	Código: FOP-162-POP-110
		Fecha de Emisión: Enero 22 de 2020
		Versión: 1

- **Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones**

Documento	Fecha de suscripción	Acto Administrativo
Acuerdo del concejo municipal que define los factores	27/02/2017	001
Convenios con el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos	N/A	N/A

- **Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición (cuando aplique)**

Actividad	Elementos aportados bajo condición
Recolección	N/A
Transporte	N/A
Transferencia	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	N/A
Corte de césped y poda de árboles de vías y áreas públicas	N/A
Lavado de vías y áreas públicas	N/A
Tratamiento	N/A
Aprovechamiento	N/A
Comercialización	N/A



## PROGRAMA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO

Código: FOP-162-POP-110

Fecha de Emisión: Enero 22  
de 2020

Versión: 1

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

PGIRS	PGIRS	Actividad	Meta	Meses															
				1 (año)	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
CULTURA AMBIENTAL CIUDADANA	Campaña de información y sensibilización al usuario	Entrega a los usuarios de volantes publicitarios donde se describe la empresa Aguas del Cesar S.A.E.S.P, y las actividades que desarrollara para la prestación del servicio de aseo																	
		Instalación de valla informativa, en donde se resalte el Programa Departamental de Aguas, la empresa prestadora del servicio y la importancia del manejo adecuado de los residuos solidos, su contribucion con el medio ambiente y el entorno paisajistico del municipio																	
		Desarrollo de Programas radiales con enfoques hacia al manejo integral de los residuos solidos con participacion de la ciudadanía, líderes comunitarios, estudiantes, docentes mediante opciones, sugerencias y propuestas encaminadas al manejo adecuado de los residuos solidos, dirigidas a la empresa y a los usuarios del servicio; ademas se deben utilizar estos espacios radiales para informar al usuario kias actividades, eventualidades, horarios y frecuencias, cambios de la prestación del servicio a ser desarrollado por la empresa.	sensibilizar a la población para que participe activa y decididamente en la gestión de los residuos sólidos municipales																
		Realizar talleres didacticos sobre el aprovechamiento de los residuos sólidos en las instituciones educativas																	
		Diseño y edición de cartillas educativas sobre el manejo de los residuos sólidos para su distribución a los estudiantes de los niveles de primaria y secundaria en los centros educativos																	
		Desarrollar campañas de educación dirigidas a sectores específicos de la población																	
	Educación al usuario	Generar en los usuarios, hábitos de responsabilidad en el manejo de los residuos, encaminado a la cultura de la no basura, la cultura de pago y que la ciudadanía apoye el estado de aseo de áreas publicas.																	
		Capacitación y formación dirigida a los usuarios sobre la cultura de la no basura.																	
		Divulgar entre los usuarios el contraro de condiciones uniformes y la estructura tarifaria																	

*“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”*

