

 <p><b>La Cimarrona</b> EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

<b>OBJETIVO</b>	<i>Programa para la Prestación del Servicio de Aseo acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio, para garantizar un servicio de calidad con oportunidad y continuidad.</i>
<b>ALCANCE</b>	<i>Inicia desde la planeación y programación de las diferentes actividades en los horarios y frecuencias establecidas.</i>
<b>RESPONSABLES</b>	<i>Es responsabilidad del Director Operativo, Coordinador Aseo y Técnico de Aseo.</i>
<b>RECURSOS</b>	<i>Mano de obra, herramientas, implementos de protección personal, elementos señalización vial, instructivos, manuales de operación y normatividad legal vigente.</i>

#### DEFINICIONES:

**Aforo:** *Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo.*

**Aforo ordinario de aseo para multiusuarios:** *Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la persona prestadora del servicio público de aseo, para categorizar y cobrar como multiusuarios a aquellos suscriptores que optaron por ésta opción tarifaria.*

**Aforo permanente de aseo.** *Es el que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo a los suscriptores grandes productores o pequeños productores de residuos sólidos, cuando efectúa la recolección de los residuos presentados por el usuario.*

**Almacenamiento de residuos sólidos.** *Es la acción del usuario de guardar temporalmente los residuos sólidos en depósitos, recipientes o cajas de almacenamiento, retornables o desechables, para su recolección por la persona prestadora con fines de aprovechamiento o de disposición final.*

**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.*

**Área pública:** *Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público, como parques, plazas, plazoletas y playas salvo aquellas con restricciones de acceso.*

**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*

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012

 <p><b>La Cimarrona</b> EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

*hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.*

**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 vías públicas libres 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.*

**Báscula:** *Instrumento técnico de medida mecánico o electrónico debidamente calibrado y certificado por la entidad competente, acorde con las normas vigentes que regulan la materia, para determinar el peso de los residuos sólidos.*

**Disposición final de residuos sólidos.** *Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al ambiente.*

**Caracterización de los residuos.** *Determinación de las características cualitativas y cuantitativas de los residuos sólidos, identificando sus contenidos y propiedades.*

**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 ploteo. 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.*

**Desempapele:** *recoger papeles, hojas y residuos manualmente.*

**Disposición final de residuos sólidos.** *Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al ambiente.*

**Estación de clasificación y aprovechamiento:** *Son instalaciones técnicamente diseñadas con criterios de ingeniería y eficiencia económica, dedicadas al pesaje y clasificación de los residuos sólidos aprovechables, mediante procesos manuales, mecánicos o mixtos y que cuenten con las autorizaciones ambientales a que haya lugar.*

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012

 <p><b>La Cimarrona</b> EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

**Estaciones de transferencia:** *Son las instalaciones dedicadas al traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su sitio de tratamiento o disposición final.*

**Frente de trabajo.** *Sitio en el relleno sanitario donde se realizan los procesos de descargue, acomodación, compactación y cobertura de los residuos sólidos entregados para disposición final.*

**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.*

**Grandes generadores o productores:** *Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.*

**Grandes generadores o productores:** *Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.*

**Inmueble desocupado:** *Son aquellos inmuebles que a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.*

**Inquilinato:** *Es una edificación clasificada en estratos 1, 2 o 3, con una entrada común desde la calle, que aloja varios hogares y comparten servicios públicos domiciliarios. Para efectos del cobro del servicio de aseo el inquilinato en su conjunto se considera como un solo suscriptor.*

**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.*

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012

 <p><b>La Cimarrona</b> EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

**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.*

**Minimización de residuos sólidos en procesos productivos:** *Es la optimización de los procesos productivos tendiente a disminuir la generación de residuos sólidos*

**Multiusuarios del servicio público de aseo:** *Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos de la normatividad legal vigente y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.*

**Pequeños generadores o productores:** *Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.*

**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. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento y control y actualización del PGIRS.*

**Poda de árboles:** *Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el corte de ramas de los árboles, ubicado en áreas públicas sin restricciones de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos. Se incluye la recolección y transporte del material obtenido hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o disposición final.*

**Presentación de los residuos sólidos:** *Es la actividad del usuario de colocar los residuos sólidos debidamente almacenados, para la recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. La presentación debe hacerse, en el lugar e infraestructura prevista para ello, bien sea en el área pública correspondiente o en el sitio de presentación conjunta en el caso de multiusuarios y grandes productores.*

**Practiwagón:**

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012

 <p><b>La Cimarrona</b> EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

**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.*

**Rechazo:** *Material resultado de la clasificación de residuos aprovechables en la Estación de Clasificación y Aprovechamiento (ECA), cuyas características no permiten su efectivo aprovechamiento y que deben ser tratados o dispuestos en el relleno sanitario.*

**Residuos efectivamente aprovechados:** *Residuos sólidos que han sido clasificados y pesados en una Estación de Clasificación y Aprovechamiento (ECA) por la persona prestadora de la actividad y han sido comercializados para su incorporación a una cadena productiva, contando con el soporte de venta a un comercializador o a la industria”.*

**Recolección y transporte de residuos aprovechables:** *Son las actividades que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo consistente en recoger y transportar los residuos aprovechables hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento.*

**Recolección puerta a puerta:** *Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.*

**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 Ordinario:** *Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición final de estos residuos se fija de acuerdo con la metodología adoptada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.*

**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. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la*

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

*persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Posconsumo.*

**Residuo sólido orgánico:** *Es todo material o sustancia sólida o semisólida de origen orgánico, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que ofrece posibilidad de aprovechamiento y reincorporación en un proceso productivo.*

**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.*

**Sistema de pesaje:** *Es el conjunto ordenado y sistemático de equipos, elementos y maquinaria que se utilizan para la determinación certera del peso de los residuos objeto de gestión en una o varias de las actividades del servicio público de aseo y que proporciona información con datos medibles y verificables.*

**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.*

**Vía pública:** *Son las áreas destinadas al tránsito público, vehicular o peatonal, o afectadas por él, que componen la infraestructura vial de la ciudad y que comprende: avenidas, calles, carreras, transversales, diagonales, calzadas, separadores viales, puentes vehiculares y peatonales o cualquier otra combinación de los mismos elementos que puedan extenderse entre una y otra línea de las edificaciones.*

**Vías de acceso:** *Vialidad que permite ingresar a un sitio de disposición final.*

**Vía interior:** *Vialidad que permite el tránsito interno en un sitio de disposición final.*

**Vía principal:** *Vías que hacen parte de la red pública de transporte que permite la intercomunicación entre las entidades territoriales.*

**Zona de falla.** *Zona donde se producen desplazamientos relativos de una parte de la roca con respecto a la otra, como resultados de los esfuerzos que se generan en la corteza terrestre.*

## CONTENIDO DEL DOCUMENTO

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

## CONDICIONES GENERALES PARA REALIZAR LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE ASEO.

La empresa cuenta con un estudio donde establecieron unas Macrorrutas y microrrutas en el casco urbano del Municipio de El Carmen de Viboral para la adecuada prestación del servicio en todos sus componentes y de esta forma poder realizar el control técnico y operativo al cumplimiento de los objetivos trazados en las diferentes actividades del proceso.

El Coordinador de Aseo y el Técnico de aseo en conjunto con el área de Gestión del talento humano deberán trabajar para lograr que todo el personal del servicio de aseo preste una excelente atención a los usuarios, con respeto, educación y amabilidad, promoviendo la limpieza, cuidado y preservación del entorno, acompañando a la Empresa La Cimarrona ESP y a las diferentes entidades involucradas con el medio ambiente en actividades relacionadas con la limpieza de vías, áreas públicas, recolección y transporte de residuos cuando así se requieran; igualmente debe atender las peticiones, quejas y reclamos que se presenten por parte de los usuarios.

El servicio público de aseo deberá prestarse en todas sus actividades con calidad y continuidad acorde con el programa de prestación del servicio y lo establecido en el PGIRS con el fin de mantener limpias las áreas atendidas, garantizando el aprovechamiento de residuos. (Ver instructivos para cada caso).

- ✓ Barrido y limpieza de áreas públicas.
- ✓ Recolección y transporte de residuos sólidos.
- ✓ Corte de césped y poda de árboles.
- ✓ Lavado de áreas públicas.
- ✓ Limpieza de zonas riverieñas.
- ✓ Disposición final de residuos sólidos.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Planificación y programación para la prestación de los servicios de aseo.	El coordinador con el técnico de aseo deben planificar la adecuada prestación del servicio de aseo, para todos sus componentes, garantizando la adecuada prestación de cada uno de sus servicios.  <b>PUNTO DE CONTROL</b>	Coordinador de Aseo y Técnico de Aseo
2	Prestación de los servicios.	El técnico de aseo es el encargado de conformar los frentes de trabajo para cada uno de los servicios.  <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Barrido y limpieza de áreas públicas.</li> <li>✓ Recolección y transporte de residuos sólidos.</li> <li>✓ Corte de césped y poda de árboles.</li> <li>✓ Lavado de áreas públicas.</li> </ul>	Coordinador de Aseo, Técnico de Aseo y Operarios de aseo.

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limpieza de zonas rivereñas.</li> <li>✓ Disposición final de residuos sólidos.</li> </ul> <p><i>Cada servicio se presta de acuerdo a instructivos los cuales se elaboraron de acuerdo a la forma y frecuencias establecidas en los estudios e inventarios realizados.</i></p> <p><i>Es responsabilidad de la empresa prestadora de servicios públicos, garantizar que cada uno de los servicios que hacen parte del área de aseo, se presten de acuerdo a lo establecido en los estudios tarifarios vigentes cumpliendo con las frecuencias establecidas.</i></p> <p><i>El coordinador de aseo en conjunto con el Técnico de aseo debe realizar seguimiento periódico a la Planta de Tratamiento de Residuos Sólidos, para realizar verificación de la adecuada operación de cada uno de los procesos (ver instructivo) y se debe reportar en bitácora.</i></p> <p><i>El coordinador de Aseo en conjunto con el Técnico de Aseo deben realizar cada mes reuniones de Seguimiento y Control del servicio, con los diferentes frentes de trabajo, de la reunión se levanta una acta la cual se debe socializar con el Director Operativo quien a su vez lo hará con la Gerencia.</i></p> <p><i>El Coordinador de Aseo en conjunto con el inspector de residuos, realiza semestralmente en los meses de junio y diciembre, la revisión y actualización del estado y ubicación de canecas posteras y avisos ambientales según los listados y/o planos correspondientes. Si se detecta necesidad de retoques de pintura, ajuste, cambio o retiro.</i></p> <p><i>El Coordinador de Aseo en conjunto con el Técnico de Aseo e inspector de residuos, realiza periódicamente un censo de puntos críticos, para determinar los pasos a seguir para controlar de forma definitiva la generación de estos, como acción correctiva se deben realizar</i></p>	

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		<p><i>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.</i></p> <p><i>El Coordinador de Aseo y el Técnico de Aseo deberán recopilar y suministrar la información de la empresa que sea requerida para rendir a los Entes de Control, en los formatos y/o siguiendo las indicaciones dadas de acuerdo con la normatividad legal vigente aplicable.</i></p>	
3	verificación y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Realizar control y seguimiento a los operarios de barrido y limpieza de vías públicas, las cuales se prestan con una frecuencia diaria para las zonas comunes y dos veces por semana para zonas residenciales, según estudio.</i></li> <li>✓ <i>Realizar control y seguimiento a los operarios de recolección de residuos sólidos orgánicos, inservibles y especiales (voluminosos), en la forma según instructivo y en las frecuencias horarios establecidos por la empresa según estudio.</i></li> <li>✓ <i>Realizar control y seguimiento a los operarios de corte de césped y poda de árboles, según instructivo.</i></li> <li>✓ <i>Realizar control y seguimiento a los operarios de lavado de áreas públicas, según instructivo.</i></li> <li>✓ <i>Realizar control y seguimiento a los operarios de limpieza de zonas rivereñas, según instructivo.</i></li> <li>✓ <i>Realizar control y seguimiento a los operarios de la planta de tratamiento de residuos sólidos según instructivo.</i></li> </ul> <p><i>Si en la verificación de la actividad, se cumple con los parámetros establecidos en el formato GSP-FR-24 se continúa con el proceso.</i></p> <p><i>Si no se cumple con los parámetros establecidos se devuelve a la actividad 2, según la actividad evaluada y se realiza seguimiento y se retroalimenta al funcionario encargado de la ruta o servicio.</i></p> <p><i>El coordinador de aseo en conjunto con el Técnico de</i></p>	Coordinador de Aseo y Coordinador de talento humano.

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		<p><i>aseo deberá verificar y controlar los registros según formatos GSP-FR-24, GSP-FR-25 y GSP-FR-23, la Recolección y Transporte de Residuos Sólidos estos son cargados sistema único de información (SUI) mensualmente.</i></p> <p><i>El coordinador de aseo en conjunto con el Técnico de aseo, deberá realizar un seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos del servicio de aseo, las cuales en compañía del área de Atención al usuario se tramitan y responden dentro de los tiempos establecidos, posteriormente se le informa al usuario en forma verbal, telefónica y/o por escrito sobre la solución dada a la petición, queja o reclamo, el consolidado o seguimiento que se le hace a estas nos servirá de insumo para el comité de satisfacción y para el comité de aseo, para identificar falencias en la prestación de los servicios y/o puntos críticos, los cuales se deben intervenir con estrategias educativas.</i></p> <p><b>PUNTO DE CONTROL.</b></p>	
4	Acciones de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualización de instructivos.</li> <li>✓ Actualización de procedimientos.</li> <li>✓ Actualización de estudios tarifarios.</li> <li>✓ Elaboración de manuales de calidad.</li> <li>✓ Implementación de nuevas tecnologías.</li> <li>✓ Actualización constante de la base legal.</li> <li>✓ Capacitaciones constantes a los operarios y funcionarios de la empresa.</li> </ul> <p><b>PUNTO DE CONTROL</b></p>	

#### PUNTOS DE CONTROL

QUE SE CONTROLA	ACTIVIDAD DONDE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

QUE SE CONTROLA	ACTIVIDAD DONDE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
Requisitos para la adecuada prestación de los servicios.	1. Planificación de la prestación de los servicios	Con análisis, reuniones y comités de adquisición de bienes y servicios.	Canales de Comunicación eficientes, aprobación del plan anual de compras.	Acciones correctivas y de mejora.	Planes de Acción.	Coordinador y Técnico de Aseo.
Los servicios.	2. prestación de los servicios.	Seguimiento, verificación, análisis y mejora.	Canales de Comunicación eficientes, Aceptación de recomendaciones, Tiempo de respuesta.	Acciones correctivas y de mejora.	Planes de Acción.	Coordinador, Técnico y operarios de Aseo.
Seguimiento.	2 Prestación de los servicios. 3 verificación y control y 4 Acciones de mejora.	Seguimiento, verificación, análisis, comités con los operarios y mejora.	Cambios.	Acciones correctivas y de mejora.	Planes de mejoras y acciones tomadas.	Coordinador de Aseo, Técnico de Aseo y operarios de Aseo.

### INDICADORES DE PROCESO

QUÉ MEDIR	CÓMO MEDIR	CADA CUÁNTO MEDIR	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad en la prestación del servicio.</li> <li>✓ Comportamiento en general de los operarios., (uso de los implementos de protección personal).</li> <li>✓ Satisfacción de los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguimiento y control.</li> <li>✓ Indicadores de PQRS / Usuarios insatisfechos *100</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Barrido y limpieza de áreas públicas: diariamente.</li> <li>✓ Recolección y transporte de residuos sólidos: diariamente.</li> <li>✓ Corte de césped y poda de árboles: por frecuencia.</li> <li>✓ Lavado de áreas públicas: por</li> </ul>	Coordinador de Aseo, Técnico de Aseo y operarios de Aseo Líderes de Proceso y Calidad en la Gestión.

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

		frecuencia. ✓ Limpieza de zonas rivereñas: Por frecuencia. ✓ Disposición final de residuos sólidos: diariamente.	
--	--	--	--

### DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
<i>Normatividad e instructivos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Instructivo de barrido y limpieza de áreas públicas.</i></li> <li>✓ <i>Instructivo recolección y transporte de residuos sólidos.</i></li> <li>✓ <i>Instructivo de corte de césped y poda de árboles.</i></li> <li>✓ <i>Instructivo de lavado de áreas públicas.</i></li> <li>✓ <i>Instructivo limpieza de zonas rivereñas.</i></li> <li>✓ <i>Instructivo de disposición final de residuos sólidos.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Norma NTC – ISO 9001</li> <li>○ Norma NTCGP1000</li> <li>○ MECI 1000</li> </ul> </li> <li>✓ <i>Base legal (normatividad).</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Decreto 838 de 2005.</i></li> <li>• <i>Ley 142 del 11 de julio de 1994.</i></li> </ul> </li> </ul>	<p><i>"Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos".</i></p> <p><i>Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios.</i></p>

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

CÓDIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 1713 del 06 de agosto de 2002</li> <li>• Decreto 1140 del 09 de mayo de 2003.</li> <li>• Decreto 1505 del 04 de junio de 2003.</li> <li>• Resolución 1045 del 26 de septiembre de 2003.</li> <li>• Resolución CRA 151 de 2001.</li> <li>• Resolución CRA 720 de 2015.</li> <li>• Circular SSPD 00006 del 10 de octubre de 2007.</li> <li>• Circular SSPD 00008 de 2007</li> <li>• Ley 1801</li> <li>• Decreto 2041 DE 2014</li> </ul>	<p><i>Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos.</i></p> <p><i>Por el cual se modifica parcialmente el decreto 1713 de 2002, en relación con el tema de las unidades de almacenamiento y se dictan otras disposiciones.</i></p> <p><i>Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con los planes de Gestión Integral de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.</i></p> <p><i>Por la cual se adopta la metodología para la elaboración de los planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS, y Se toman otras determinaciones.</i></p> <p>Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.</p> <p>Por el cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo.</p> <p>Reporte de información para la aplicación de los artículos 15 y 16 del marco regulatorio del servicio público de aseo, contenido en la resolución CRA 351 de 2005.</p> <p>Vehículos permitidos para la recolección y el transporte de residuos sólidos.</p> <p>Comportamiento ciudadano.</p> <p>Por el cual se reglamenta el Título VIII de la Ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales</p>

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO</b>	CÓDIGO	GSP-PR-04
		VERSIÓN	1
		FECHA ACTUAL.	07-ABR-18

CÓDIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto 4741 de 2005, artículo 9.</li> </ul>	De la presentación de los residuos sólidos
	<i>Procedimiento para acciones correctivas y preventivas.</i>	
	<i>Procedimiento para la revisión por parte de dirección.</i>	

#### CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIA DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACION	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
2	07. Abril .2018	<i>Se actualiza el instructivo de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001-2015</i>	<i>Coordinador de Aseo</i>	<i>Director operativo</i>	<i>Gerente</i>

<b>Elabora:</b> Analista Sistemas de Gestión	<b>Revisa:</b> Director de la Estrategia	<b>Aprueba:</b> Gerente
<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012	<b>Fecha:</b> 07-ABR-2012