



# PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO

BARBOSA - SANTANDER

## INTRODUCCION

El decreto 2981/2013, compilado ahora en el decreto único nacional 1077/15, por medio del cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo, establece en el artículo 11 el programa para la prestación del servicio público de aseo el cual debe contener los objetivos, metas y los aspectos operativos del servicio asociados al área de PROGRAMA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO DE REGIONLIMPIA SA ESP.

De igual manera la resolución 720/2015, “Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo en áreas urbanas que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones”, establece que en el programa para la prestación del servicio público de aseo se debe incluir el número total de km a barrer en el municipio, el número total de m2 de zonas verdes objeto de corte de césped, el inventario de árboles objeto de poda, el número total de m2 de áreas públicas objeto de lavado y el número de cestas públicas a ubicar en el área de prestación del servicio.

Si bien el decreto 1077 de 2015 contempla las actividades complementarias en la Subsección 5 “*Lavado de áreas Públicas*” Artículos 2.3.2.2.5.63-65 y Subsección 6 “*Corte de césped y Poda de Árboles*” Artículos 2.3.2.2.6.66 “*Actividad de Corte de Césped*”, Artículo 2.3.2.2.6.70 “*Actividad de poda de árboles*”, define que la prestación de estos componentes del servicio deben realizarse en cumplimiento con las exigencias establecidas en el PGIRS.

## 1. OBJETIVO PRINCIPAL

Plasmar las actividades ejecutadas por Regiónlimpia S.A E.S.P, de conformidad con la normatividad y con el plan de gestión integral de residuos sólidos vigente, las cuales aseguran la eficiente prestación de los diferentes componentes del servicio implementadas principalmente para el Municipio de Barbosa.

## 2. OBJETIVOS SECUNDARIOS Y METAS

Los objetivos y metas proyectadas por Regiónlimpia SA ESP, se encuentran planteados en concordancia con el PGIRS (en construcción) del municipio. Dichos objetivos fueron proyectados en busca del mejoramiento continuo del servicio de aseo, orientado en términos de satisfacción del cliente, cobertura, calidad, continuidad y eficiencia en las actividades prestadas por la empresa.

A continuación se describen los objetivos y metas:

ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO	ASPECTO Y OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	LINEA BASE	METAS	INDICADOR
BARRIDO Y LIMPIEZA	GARANTIZAR LA COBERTURA, CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS	MANTENER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN KM BARRIDOS	100%	100%	INDICE DE CONTINUIDAD
		MANTENER LA CALIDAD DEL SERVICIO, ASEGURANDO SUS CARACTERISTICAS	100%	100%	INDICE DE ACTIVIDADES CONFORMES
		MANTENER LA COBERTURA DEL SERVICIO	100%	100%	KM DE BARRIDO/KM DE VIA SECTOR URBANO
		FRECUENCIA EN CENTRO Y VIAS PRINCIPALES	6 VECES/SEMANA	100%	
		FRECUENCIA SECTOR URBANO	1 VEZ/SEMANA SEGÚN CATEGORIA DEL MCIPIO	100%	
RECOLECCION Y TRANSPORTE	GARANTIZAR LA COBERTURA, CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO DE RECOLECCION Y TRANSPORTE	MANTENER LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE RECOLECCION Y TRANSPORTE	100%	100%	INDICE DE CONTINUIDAD
		MANTENER LA COBERTURA DEL	100%	100%	INDICE DE COBERTURA

		SERVICIO A MEDIDA QUE SURJAN PROYECTOS URBANISTICOS			
		OPTIMIZAR LAS RUTAS DE RECOLECCION PARA OPTIMIZAR LAS CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	100%	100%	
CORTE DE CESPED Y PODA DE ARBOLES	GARANTIZAR LA COBERTURA, CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS	Establecer los lineamientos técnico-ambientales del componente de corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas del municipio.	100%	100%	m2 de áreas verdes intervenidas/zona  número de árboles intervenidos/zona
CULTURA Y SENSIBILIZACION AMBIENTAL EN LA GESTION DE RESIDUOS	ESTABLECER CAMPAÑAS DE EDUCACION Y SENSIBILIZACION A LA COMUNIDAD, PARA FOMENTAR LA CULTURA DE UN ADECUADO MANEJO DE LOS RESIDUOS	SENSIBILIZACION DE ESTUDIANTES Y DOCENTES	50%	80%	
		SENSIBILIZACION DE GENERADORES RESIDENCIALES, COMERCIALES E INDUSTRIALES	20%	80%	
		INCENTIVAR LA PARTICIPACION CIUDADANA Y FOMENTAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA	35%	80%	

### 3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO

Actualmente, Regiónlimpia SA ESP, desarrolla sus actividades de servicio público de aseo dentro del municipio de Barbosa (Santander).

ACTIVIDAD DEL SERVICIO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	LOCALIDAD, VEREDAS O SIMILARES
BARRIDO Y LIMPIEZA	SANTANDER	BARBOSA	TOTALIDAD DE VEREDAS EN EL MUNICIPIO
RECOLECCION Y TRANSPORTE	SANTANDER	BARBOSA	TOTALIDAD DE VEREDAS EN EL MUNICIPIO
COMERCIALIZACION	SANTANDER	BARBOSA	TOTALIDAD DE VEREDAS EN EL MUNICIPIO

#### 3.1 RECOLECCION Y TRANSPORTE

Regiónlimpia SA ESP presta actualmente el servicio de recolección y transporte por medio de vehículos compactadores de 16 Y 25 yd<sup>3</sup>, vehículo tipo Ampliroll y volqueta para la recolección de los residuos de pequeños y grandes generadores; así como residuos de la línea de Barrido y Servicios especiales.

La estructura del servicio se enfoca en las siguientes actividades:

- Recolección de residuos de origen residencial.
- Recolección de residuos en contenedores: para usuarios grandes generadores.
- Recolección de residuos de barrido.

Dichas operaciones de Recolección y Transporte son coordinadas desde una sede operativa; los datos de dicha sede se presentan a continuación:

DIRECCION BASE OPERACIONES	TELEFONO
Frente a la Piscina El Triunfo salida hacia Monquirá	313 309 8101

En la actividad de Recolección y Transporte, se asegura la debida recolección de los residuos que están presentados de acuerdo con los lineamientos de ley y otros dados por Regiónlimpia SA ESP.

Forma de presentación de los residuos	Condiciones de Presentación
Acera y/o esquinas	Presentar los residuos sólidos ordinarios en la acera enfrente del domicilio con una anticipación no mayor a 3 horas en la frecuencia y horarios establecidos, en recipientes retornables y/o no retornables que proporcionen seguridad, higiene y faciliten la recolección

	de acuerdo a la tecnología empleada por Regiónlimpia SA ESP. En caso que las vías no cumplan con las condiciones técnicas adecuadas para el paso de este tipo de vehículos, los residuos deben ser dispuestos en la esquina más cercana para su debida recolección. Por lo anterior, Regiónlimpia SA ESP, realiza los descuentos correspondientes.
Unidad de almacenamiento	Las unidades de almacenamiento deberán contar con los recipientes suficientes para el almacenamiento temporal de residuos sólidos de acuerdo a la generación de residuos y horarios establecidos por el prestador del servicio, deberán tener un diseño y estructura que minimice la propagación de microorganismos, roedores y vectores, al igual que permitan un aseo e higiene adecuado. Deberán tener una ubicación que facilite el acceso de los vehículos y personal del servicio de recolección de Regiónlimpia SA ESP.
Contenedor y/o cajas de almacenamiento	Sujeto a contrato de comodato con los usuarios que adquieren el servicio.

Este servicio se ejecuta de acuerdo a las siguientes macro rutas:

### MACRO RUTAS Y MICRO RUTAS DE RECOLECCION MUNICIPIO DE BARBOSA (S/der)

MACRO RUTAS	MICRO RUTAS	CENTROS POBLADOS Y/O BARRIOS	TIPO DE SERVICIO	FRECUENCIA	HORARIO	TIPO DE VEHICULO	PERSONAL CONDUCTO OPERARIO	
							R	S
R 100	R 101	GAITAN, EL CARMEN, CENTRO, PRTE DEL SAMAN, MIRADOR, VDA FRANCISCO DE PAULA, METROPOLITANA	Residencial, Rural	Lunes- Miércoles- Viernes	17:00 01:00	COMPACTADOR	1	2
	R 102	VILLA DEL LLANO, VILLA María, SAN MARCOS, PLAN DE LOS 33, VDA CRISTALES, LA VERONICA, SECTOR DE LA PLAZA, DIAMANTE, SAN CARLOS, PLAZA DE MERCADO, VILLA PAZ, ZONA DE TOLERANCIA, URIBE URIBE, LA LIBERTAD, LAS GRASERAS, VUELTA DE COCA COLA, JOSE ANTONIO GALAN, LA CALLEJUELA.	Residencial, Rural	Lunes- Miércoles- Viernes	17:00 01:00	COMPACTADOR	1	2
	R 201	SAN SEBASTIAN, CAÑAVERAL, CITE, LA PALESTINA, LA ADUANA, CAÑAVERAL, SANTA FE, MARSELLA, COMULTRASAN, LA ESPERANZA, SAN JORGE, TRAPICHE, SECTOR LA "Y".	Residencial, Rural	Martes- Jueves- Sabado	17:00 01:00	COMPACTADOR	1	2
R 200	R 202	SAN LUIS, PRADO, SAMAN ALTO Y BAJO, LOS PINOS, VILLA DEL RIO, DGN 18, JUAN VARGAS, LA CARLOTA, SAN GIL, VDA EL CENTRO, SANTANDER, POSTOBÓN, LOS ALMENDROS, ANCIANATO, TIERRA PROMETIDA, LA FUENTE, EL LAGO.	Residencial, Rural	Martes- Jueves- Sabado	17:00 01:00	COMPACTADOR	1	2
<b>TOTALES</b>							<b>2</b>	<b>4</b>

### 3.1.2 RESIDUOS ESPECIALES

Para la recolección de residuos que no pueden ser dispuestos en vehículos compactadores, por cuanto los mismos no se pueden compactar, ejemplo, sofás, sillas, mesas, podas entre otros, los usuarios realizan la respectiva solicitud al área Comercial como un servicio especial.

La recolección de especies menores encontradas muertas en vía pública, si la misma tiene un peso inferior a 50 kilogramos, se realiza dentro de las seis horas siguientes de haber recibido la solicitud por parte del Departamento Comercial o reportes de las tripulaciones que cubren los diferentes sectores de la ciudad. Los animales muertos que se encuentren en vía pública y que pesen más de 50 kilogramos, son responsabilidad del ente territorial, quien se encarga de su recolección y traslado al sitio establecido para tal fin.

### 3.1.3 VEHICULOS DE RECOLECCION

Regiónlimpia SA ESP para el año 2017, cuenta con una flota de 3 vehículos recolectores tipo compactador de 25 Yd<sup>3</sup>, los cuales son utilizados para la recolección de residuos ordinarios. Para la recolección de los grandes generadores, se hace uso de contenedores de 1.75 y 2.29 m<sup>3</sup>, para lo cual, los vehículos cuentan con el sistema de recolección de contenedores de 1.75 y 2.29.

### 3.1.4 SITIOS DE DISPOSICION FINAL DE RESIDUOS

La disposición de los residuos ordinarios es realizada en el relleno sanitario de Pirgua, ubicado en el municipio de Tunja (Boyacá).

### 3.1.5 CENSO DE PUNTOS CRITICOS

De acuerdo con el desarrollo de las diferentes actividades de prestación del servicio, Regiónlimpia SA ESP, ha logrado identificar 6 puntos dentro del sector urbano del municipio de Barbosa, de los cuales se ha logrado controlar el 40%, el resto no ha sido posible controlarlos en su totalidad debido básicamente a la naturaleza de los mismos (Llantas, Línea Blanca, Muebles, Escombros) o por la falta de sensibilidad ciudadana en el manejo de residuos, aunque se cuenta con herramientas normativas como la implementación del compendio ambiental por parte del municipio.

Los puntos críticos identificados en los cuales Regiónlimpia SA ESP se ha enfocado de manera atenta y perseverante son:

<u>SITIO</u>	<u>TIPO DE RESIDUOS SOLIDOS</u>	<u>GENERADOR DEL RESIDUO</u>
<b>CANCHA DEL BARRIO LA CABAÑA</b>	<b>RESIDUOS DOMÉSTICOS, ESCOMBROS</b>	<b>COMUNIDAD EN GENERAL</b>
<b>JARILLON DEL PARQUE BOSQUE MUNICIPAL</b>	<b>RESIDUOS DOMÉSTICOS, ESCOMBROS, ANIMALES MUERTOS.</b>	<b>COMUNIDAD EN GENERAL, CARRETILLEROS</b>
<b>BARRIO LA CASILDA</b>	<b>RESIDUOS DOMÉSTICOS, ESCOMBROS</b>	<b>COMUNIDAD EN GENERAL</b>
<b>BARRIO SAN JORGE</b>	<b>RESIDUOS DOMÉSTICOS, ESCOMBROS</b>	<b>COMUNIDAD EN GENERAL</b>
<b>CAI DE NUEVO HORIZONTE</b>	<b>RESIDUOS DOMÉSTICOS, ESCOMBROS, ANIMALES MUERTOS.</b>	<b>COMUNIDAD EN GENERAL, CARRETILLEROS</b>
<b>VARIANTE</b>	<b>RESIDUOS DOMÉSTICOS, ESCOMBROS, CHATARRA.</b>	<b>COMUNIDAD EN GENERAL, CARRETILLEROS</b>

### 3.2 BARRIDO Y LIMPIEZA

Regiónlimpia SA ESP, presta el servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en forma manual, bajo los lineamientos establecidos por el decreto 1077 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y demás aspectos establecidos por la organización. Además del servicio de barrido previamente establecido, se presta el servicio acorde con las solicitudes o eventualidades que se pueden generar día a día en el municipio y/o con alguna antelación, como es el caso de eventos y servicios especiales, brigadas de aseo y casos fortuitos.





Actualmente se presta el servicio de Barrido y despapele con una cobertura del 100% sobre el municipio. Regiónlimpia SA ESP se encuentra en constante actualización de las nuevas urbanizaciones y localidades con el fin de mantener o incrementar dicha cobertura. De esta manera, Regiónlimpia SA ESP, presenta de manera continua y dentro del marco legal, los diferentes reportes al ente de control y vigilancia como lo es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través, del Sistema Unico de información (SUI).

Para garantizar el cubrimiento y la satisfacción de los usuarios de cada uno de los sectores, Regiónlimpia SA ESP, cuenta con un equipo de supervisión que verifica la adecuada prestación del servicio en las áreas residenciales y en el centro de la ciudad. De esta manera, se ejecutan las actividades de acuerdo con el siguiente esquema:

<b>FRECUENCIAS Y HORARIOS DE BARRIDO MUNICIPIO DE BARBOSA (S/DER)</b>			
<b>DIAS</b>	<b>HORARIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>BARRIOS Y/O CENTRO POBLADO</b>
LUNES A SABADO	06:00-14:00	6 VECES POR SEMANA	
LUNES	06:00-14:00	1 VEZ POR SEMANA	
MARTES	06:00-14:00	1 VEZ POR SEMANA	
MIERCOLES	06:00-14:00	1 VEZ POR SEMANA	
JUEVES	06:00-14:00	1 VEZ POR SEMANA	
VIERNES	06:00-14:00	1 VEZ POR SEMANA	
SABADO	06:00-14:00	1 VEZ POR SEMANA	

El barrido de estos sectores es ejecutado conforme las siguientes Macro Rutas, las cuales están constituidas por microrutas acorde con la longitud de las vías y complejidad en cuanto a producción de residuos se refiere:

## MACRO RUTAS Y MICRO RUTAS DE BARRIDO MUNICIPIO DE BARBOSA (S/DER)

MACRORUTAS	MICRORUTAS	BARRIOS Y/O CENTRO POBLADO	TIPO DE SERVICIO	SECTOR	FRECUENCIA	HORARIO	EQUIPO	PERSONAL	TOTAL OPER/DIA
A	A-01	DESDE EL COMANDO DE POLICIA, HASTA ENTRADA DE BARBOSA, CARRERA DECIMA CON CALLES NUEVE, DIEZ, ONCE, DOCE, ONCE A, DOCE Y TRECE, CARRERA OCTAVA CON CALLE TRECE, DOCE, ONCE, (PARTE DEL PARQUE ANTIGUA ESCUELA CENTRO), DIEZ, NUEVE (MITAD DEL PARQUE EMILIO ULLOA), OCTAVA, SEPTIMA, SEXTA Y TERMINA EN SEMAFORO DE LA SEPTIMA	BARRIDO Y DESPAPELE	COMERCIAL-RESIDENCIAL	DIARIA Lun a Sab	06:00-14:00	CARRO PAPELERO, CEPILLO, PALA, CONO, CHUZO	1	2
	A-02	PARQUE JORGE ELIECER GAITAN, SECTOR DEL TERMINAL, LA NOVENA CON CALLES SEPTIMA TERMINA CON CALLE 14 LA CALLE TRECE CON CARRERA SEPTIMA CON CALLE TRECE, DOCE, ONCE, CALLE DECIMA, (MITAD DEL PARQUE ANTIGUA ESCUELA EL CENTRO) NOVENA, OCTAVA, SEPTIMA Y TERMINA EN LA CARRERA SEPTIMA CON QUINTA.	BARRIDO Y DESPAPELE	COMERCIAL-RESIDENCIAL	DIARIA Lun a Sab			1	
B	B-01	VILLA PAZ, SECTOR PLAZA DE MERCADO, SAN CARLOS, VILLA PAZ, URUBE URIBE, PUENTE LA LIBERTAD, AVENIDA ROMBOY, TRAV 3, GRACERAS, CALLE 10 HASTA LA SEXTA.	BARRIDO Y DESPAPELE	COMERCIAL-RESIDENCIAL	LUNES	06:00-14:00	CARRO PAPELERO, CEPILLO, PALA, CONO, CHUZO	1	2
	B-02	PARQUE EMILIO ULLOA, CRA 6 DESDE LA CALLE 13 HASTA TRANSV TERCERA CON SUS RESPECTIVAS CALLES	BARRIDO Y DESPAPELE	COMERCIAL-RESIDENCIAL	LUNES			1	
C	C-01	TRAPICHE, SANTA FE, SECTOR LA "Y"	BARRIDO Y DESPAPELE	COMERCIAL-RESIDENCIAL	MARTES	06:00-14:00	CARRO PAPELERO, CEPILLO, PALA, CONO, CHUZO	1	2
	C-02	DESDE LA CALLE 13 CON SEPTIMA, SAN LUIS, PRADO						1	
D	D-01	GAITAN, DIAMANTE, SAN CARLOS	BARRIDO Y DESPAPELE	COMERCIAL-RESIDENCIAL	MIÉRCOLES	06:00-14:00	CARRO PAPELERO, CEPILLO, PALA, CONO, CHUZO	1	3
	D-02	SECTOR ACAPULCO HASTA EL SECTOR LOS CHORROS, PARQUE JORGE ELIECER GAITAN, METROPOLITANA, ACUEDUCTO HASTA LA ESCUELA FRANCISCO DE PAULA						1	
	D-03	SECTOR ACAPULCO, VEREDA CRISTALES HASTA BAJO CEMISAS, COLEGIO INSCOMERCIO, LA VERONICA, PLAN 33, VILLAMARIA, VILLA DEL LLANO CALLEJUELA Y SAN MARCOS						1	
E	E-01	COOMUTRASAN, MARSELLA, LA ESPERANZA, CRA 10 DESDE LA CALLE 13 HASTA LA URBANIZ SAN SEBASTIAN, SAN JORGE	BARRIDO Y DESPAPELE	COMERCIAL-RESIDENCIAL	JUEVES	06:00-14:00	CARRO PAPELERO, CEPILLO, PALA, CONO, CHUZO	1	3
	E-02	ENTRADA DE POSTOBON HASTA EL ANCIANATO, TIERRA PROMETIDA, AV HASTA PETROBRAS, CAÑAVERAL, LA ADUANA						1	
	E-03	CRA 6 DESDE LA CALLE 13 HASTA LA TRANSV. 3 CON SUS RESPECTIVAS CALLES						1	
F	F-01	CETRO POBLADO CITE, PALESTINA, URB LOS TUNJOS	BARRIDO Y DESPAPELE	COMERCIAL-RESIDENCIAL	VIERNES	06:00-14:00	CARRO PAPELERO, CEPILLO, PALA, CONO, CHUZO	1	2
	F-02	SAN GIL, SANTANDER, SECTOR POSTOBON, LOS ALMENDROS, VILLA OLIMPICA						1	
G	G-01	SAMAN, LOS PINOS, VILLA DEL RIO, LA FISCALIA, CALLES DE LA DECIMA HACIA LA 11	BARRIDO Y DESPAPELE	COMERCIAL-RESIDENCIAL	SÁBADO	06:00-14:00	CARRO PAPELERO, CEPILLO, PALA, CONO, CHUZO	1	4
	G-02	JUAN VARGAS, LA CARLOTA, VEREDA EL CENTRO, LOS LAGOS, NUEVO AMANECER Y LA AVENIDA DE VILLA DEL RIO HASTA EL PUENTE						1	
	G-03	CRA 6 DESDE LA CALLE 13 HASTA LA TRANSV. 3 CON SUS RESPECTIVAS CALLES						2	

Actualmente, las actividades de Barrido y Limpieza son ejecutadas de manera manual, por medio de los operarios de barrido, los residuos generados por dicha actividad son recolectados por medio de vehículos recolectores en rutas y horarios establecidos por la logística de Regiónlimpia SA ESP, independientes de las rutas de residuos ordinarios. Dichas rutas están establecidas para ser ejecutadas en los horarios de 6:00am a 2:00pm.

En lo que respecta a las cestas instaladas en el municipio para el acopio de residuos generados por los transeúntes, Regiónlimpia SA ESP, no tiene ningún acuerdo contractual en el cual se requiera por parte del municipio, la instalación, mantenimiento o reposición de cestas; sin embargo, Regiónlimpia SA ESP tiene instaladas cerca de 3 cestas además de las ubicadas por el municipio.

### 3.3 CORTE DE CESPED Y PODA DE ARBOLES

Actualmente se realiza la actividad de corte de césped de acuerdo con lo manifestado en el PGIRS municipal, pero actualmente no se contempla el censo arbóreo por lo que no es posible realizar dicha actividad. Se anexa el plano con las áreas objeto de la actividad.

### 3.4 DISPOSICION FINAL Y TRATAMIENTO

Como actividad de disposición final y tratamiento, Regiónlimpia SA ESP, realiza la disposición de los residuos del municipio en el relleno sanitario de Pirgua, ubicado en el municipio de Tunja – Boyacá, por medio de la técnica de enterramiento, sitio que cuenta con capacidad amplia y suficiente para el manejo de los mismos, además, de contar con la licencia otorgada por la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, Corpoboyacá.

### 3.5 COMERCIALIZACION

Regiónlimpia SA ESP, como principio básico busca garantizar y brindar una respuesta oportuna e integral a los usuarios, a través, de la gestión óptima de peticiones, quejas, reclamos, recursos y novedades operativas internas cumpliendo los estándares de calidad y normatividad legal vigente.

El procedimiento se establece con el fin de ser aplicado en la ejecución de tareas necesarias para tramitar las solicitudes presentadas por los usuarios , relacionadas con la prestación de los servicios de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección, transporte y comercialización de los residuos sólidos, además, de las actuaciones de los colaboradores de la empresa.

El punto de atención a los usuarios para recepción de peticiones, quejas o reclamos de manera presencial es:

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO	TELEFONO
Frente a la Piscina El Triunfo salida hacia Moniquirá	313 309 8101

Se disponen de medios de contacto alternos:

<b>Dirección electrónica página web</b>	<a href="http://www.servintegrales.com.co">www.servintegrales.com.co</a>
---	--

#### 3.5.1 PROGRAMAS EDUCATIVOS

Dentro de la actividad comercial, de manera alterna a la recepción de solicitudes, Regiónlimpia SA ESP, ejecuta un programa de relaciones con la comunidad, a través, de la programación de

campañas educativas y jornadas especiales de aseo, de conformidad con lo señalado en el artículo 105 del Decreto 2981 de 2013, con el objetivo de incentivar a la comunidad barboseña a realizar un adecuado manejo de los residuos sólidos generados en la ciudad, a través de la promoción y fortalecimiento de la cultura ambiental.

Se anexan algunas fotos donde se muestra las actividades de sensibilización llevadas a cabo con la comunidad tendientes al mejoramiento en el manejo de los residuos sólidos, como base fundamental de una política integral de gestión.



### 3.5.2 SERVICIOS ESPECIALES

Adicional al servicio público de recolección de residuos ordinarios, Regiónlimpia SA ESP, cuenta con la viabilidad técnica y logística para la atención de solicitudes para residuos de tipo especial, los cuales son atendidos directamente por el área comercial.

### 3.5.3 FACTURACION

Los siguientes son los diferentes mecanismos dispuestos por Regiónlimpia SA ESP, para la cancelación de los diferentes servicios prestados por los cuales se realiza la respectiva liquidación y recaudación de los valores mensuales generados por la prestación del servicio de Aseo, de acuerdo con las tarifas autorizadas para cada tipo de usuario de acuerdo con lo dispuesto por la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

<b>Mecanismo de facturación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Puntos de pago</b>
Directa	No hay usuarios facturados directamente.	-
Conjunta	Facturación conjunta con el recibo de energía de ESSA SA ESP a 8.106 usuarios.	Los asignados por ESSA

#### 3.5.4 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Regiónlimpia SA ESP, a través de comunicación con la Secretaría de Hacienda Municipal, remite la proyección total del monto de los recursos potenciales a recaudar por concepto de aportes solidarios para el próximo año.

De igual modo, comunica la diferencia del cálculo entre el monto total de subsidios requeridos para el próximo año y los aportes solidarios a facturar; lo anterior con el propósito que estos valores sean incluidos en la preparación del anteproyecto de presupuesto municipal, reflejados oficialmente en el acuerdo municipal expedido por el concejo del municipio.

Lo anterior en concordancia con los factores contributivos y de subsidio actuales aplicables a la estratificación existente.

<b>Estrato/uso</b>	<b>% subsidio o contribución</b>
Estrato 1	-70%
Estrato 2	-40%
Estrato 3	15%
Estrato 4	0%
Estrato 6	60%
Comercial	50%
Industrial	30%
Oficial	0%

Los anteriores factores de contribución y de subsidio, son definidos con base al acuerdo del consejo municipal que los define,

DOCUMENTO	FECHA SUSCRIPCION	ACTO ADMINISTRATIVO
“Por el cual se establecen los factores de subsidio y de aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo”	04 DE JUNIO DE 2013	ACUERDO MUNICIPAL NUMERO 010 DE 2013

#### 4. PROGRAMA DE GESTION DEL RIESGO

Regiónlimpia SA ESP, ha estructurado un Plan de Emergencia y Contingencia, considerando las medidas necesarias para adaptarse a las condiciones específicas de Barbosa y responder así a las condiciones físicas, técnicas, operacionales, institucionales, económicas y ambientales de este sistema en el cual se presta el servicio de aseo.

Los Planes de Emergencia y Contingencia están orientados a enfrentar condiciones de anormalidad, es decir, situaciones de emergencia donde Regiónlimpia SA ESP tiene como prioridad evitar que se presenten impactos en la comunidad por la interrupción del servicio de aseo, en los componentes de barrido y limpieza, recolección y transporte.

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de Respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Eventos Naturales (Movimiento Sísmico, Vendaval, Vientos Fuertes)	<b>Barrido y Recolección:</b> 1. Informar a Comité Central de Emergencias de la compañía. 2. Se informa al área de operaciones. 3. Se hace presencia en el lugar de la emergencia. 4. Identificación de aspectos básicos de la emergencia 5. Estimación de daños y posibles efectos. 6. Reporte de residuos encontrados y extensión de la zona. 7. Estimación del nivel de afectación a la prestación del servicio. 8. Se establecen los requerimientos (recursos) para la intervención. 9. Se establece la posible ayuda para atender la emergencia. 10. Se activa el protocolo de comunicaciones. 11. Se informa compromiso previo al restablecimiento del servicio. 12. Se presta ayuda en la emergencia. 13. Se planifica la prestación del servicio (restablecimiento) 14. Se restablece el servicio. 15. Se garantiza comunicación permanente. 16. Se realiza informe final.	La alcaldía o la corporación autónoma regional, deben emitir la declaratoria de emergencia sanitaria
Eventos Socio Naturales (Incendio, Deslizamiento, Lluvia Torrencial, Sequia)		
Antropogénicos (Explosiones, Fugas, Derrames, Falla Estructural)		
Sociales (Hurto, Asalto, Secuestro, Asonada)		

## 5. FECHA DE ADOPCION DEL PROGRAMA DE PRESTACION DE SERVICIO PUBLICO DE ASEO

Los esquemas planteados para las actividades de Barrido y Limpieza, Recolección y Transporte, Comercialización y Corte de Césped, son ejecutados en la actualidad y en alineación con lo descrito en este programa de prestación del servicio; de acuerdo con lo anterior, la fecha de adopción de este programa se define como la fecha en la cual se publica y socializa este documento ante la Superintendencia de Servicios Públicos SSPD.

La ejecución de las actividades de poda de árboles y lavado de áreas públicas, quedarían sujetas a lo definido previamente respecto a la actualización de la versión del PGIRS municipal y a la inclusión de estas actividades dentro del mismo, ya que la versión vigente no las contempla.

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

Debido a la actualización del PGIRS a versión 2016; Regiónlimpia SA ESP, se encuentra atenta para actualizar los proyectos emanados del documento y de esta manera verificar los planes de acción y estrategias a implementar para dar cumplimiento a las obligaciones que se encuentren definidas dentro del mismo, realizando el correspondiente ajuste al programa de prestación del servicio.

ANEXO





