

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 1 de 24

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Juan Pablo Morales Coordinador Logístico	Christian Ruales Gerente de Operaciones Angela Botina Gerente Comercial (E) Sandra Gallegos Jefe SGI y SA	Angela Paz Romero Gerente General

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Cargo que solicitó el cambio
01	01-03-2021	Creación del documento	Gerencia de Operaciones
02	03-08-2026	Actualización general, la cual incluye la reestructuración y optimización de los cargos responsables y matriz de firmas, la actualización de las especificaciones técnicas y capacidades de la flota vehicular de recolección incorporando nuevas tecnologías de monitoreo y cámaras de seguridad, el ajuste de los horarios y macrorutas operativas, la actualización del marco normativo ambiental y de los permisos asociados al sitio de disposición final (CIGE Antanas), así como la optimización de los canales de atención al usuario y medios de contacto corporativos, y se actualizó identificación de amenazas y riesgos.	Gerencia de Operaciones

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 2 de 24

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA	4
5. CONSIDERACIONES GENERALES	10
6. DESCRIPCIÓN	10
6.1. ACTIVIDADES PRESTADAS	10
6.2. METAS	10
6.3. ESTRATEGIAS	10
6.3.1 MODELO DE SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA	13
6.4. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO	14
6.4.1. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	15
6.4.2. ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE	15
6.4.3. UBICACIÓN DE LA BASE DE OPERACIONES	16
6.4.4. MACRORUTAS DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE	16
6.4.4.1. Equipos De Recolección Utilizados	17
6.4.5. LUGAR DE DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	18
6.4.6. AUTORIZACIÓN AMBIENTAL	19
6.4.6.1. Licencias Ambientales - CORPONARIÑO:	19
6.4.6.2. Permisos Ambientales:	19
6.4.6.3 Aprovechamientos Forestales:	19
6.4.6.4. Ministerio De Ambiente:	19
6.4.7. ACTIVIDAD COMERCIALIZACIÓN	19
6.4.7.1. Medios De Contacto	20
6.4.7.2 Comité De Control Social Y Servicios Públicos	20
6.4.7.3 Campañas Educativas:	20
6.4.7.4 Despliegue Informativo Uno A Uno	21
6.4.7.5. Capacitación En Manejo Integral De Residuos	21
6.4.8. ESQUEMA DE FACTURACIÓN	21
6.4.9. RESIDUOS ESPECIALES:	22
6.4.10. IDENTIFICACIÓN DE AMENAZAS Y RIESGOS	22
6.4.10.1 MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL	23
6.4.10.2 PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	23

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 3 de 24

6.4.10.3 RESPONSABILIDADES DEL USUARIO	23
7. REFERENCIAS	24
8. REGISTROS	24

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 4 de 24

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la prestación del Servicio Público de Aseo en los componentes de recolección y transporte, disposición final, comercialización, para el área rural del municipio de Pasto, de acuerdo al decreto 2981 de 2013 compilado en el Decreto único reglamentario 1077 de 2015 y/o decretos que lo ajusten o modifiquen, que garantice, eficiencia, continuidad, calidad y cobertura del servicio, en concordancia con el PGIRS y la Resolución CRA 853 de 2018.

2. ALCANCE

El alcance del programa es para los componentes de recolección y transporte de residuos ordinarios y/o asimilables a ordinarios; disposición final y tratamiento de lixiviados.

3. RESPONSABLES

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Cargo	Gerencia/Dirección
Gerente Operaciones	Gerente General
Jefe de Operaciones	Gerente Operaciones
Jefe PSS	Gerente General
Jefe Experiencia Cliente	Gerencia Comercial
Jefe de Gestión Social	Gerencia Comercial
Coordinador logístico	Gerente Operaciones
Lider Operativo	Gerente Operaciones

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Definición de términos usados en este documento	
Término	Definición
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.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 5 de 24

Barrido y limpieza manual	Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.
Barrido y limpieza mecánica	Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos para retirar de las vías y áreas públicas, papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.
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.
Corte de césped	Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeado y plateo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.
Cuneta	Zanja, revestida o no, ubicada a cada lado de las vías, destinadas a facilitar el drenaje superficial longitudinal de las mismas y que son objeto de barrido o limpieza por parte del prestador del servicio de aseo en su área de atención
Frecuencia del servicio	Es el número de veces en un periodo definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped y poda de árboles.
Generador o productor	Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo.
Gestión integral de residuos sólidos	Es el conjunto de actividades encaminadas a reducir la generación de residuos, a realizar el aprovechamiento teniendo en cuenta sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento con fines de valorización energética, posibilidades de aprovechamiento y comercialización. También incluye el tratamiento y disposición final de los residuos no aprovechables.
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.
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.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 6 de 24

Macrorruta	Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas.
Microrruta	Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia predeterminada.
Persona prestadora del servicio público de aseo	Es aquella encargada de una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y demás que la modifiquen o complementen.
Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS)	Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. 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.
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.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 7 de 24

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 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 persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Posconsumo.
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. Los residuos provenientes de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas serán considerados como residuos ordinarios para efectos tarifarios.
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.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 8 de 24

Transferencia	Es la actividad complementaria del servicio público de aseo realizada al interior de una estación de transferencia, la cual consiste en trasladar los residuos sólidos de un vehículo recolector de menor capacidad a un vehículo de transporte a granel por medios mecánicos, previniendo el contacto manual y el esparcimiento de los mismos, con una mínima exposición al aire libre de los residuos.
Trasbordo	Es la actividad de trasladar los residuos sólidos recolectados, de un vehículo a otro de mayor capacidad, evitando el contacto manual y el esparcimiento de los residuos principalmente sólidos.
Unidad de almacenamiento	Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento o similares para que el usuario almacene temporalmente los residuos sólidos, mientras son presentados a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y transporte.
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.
Área de aislamiento	Corresponde al área perimetral de un relleno sanitario, ubicada en su entorno, en donde se establecerán plantaciones que permitan la reducción de impactos sobre este. Es decir, corresponde al área de transición entre el área en donde se realizará la disposición final de residuos sólidos, mediante la tecnología de relleno sanitario, y su entorno.
Caracterización de los residuos	Actividad para determinar las características físico químicas, cualitativas y cuantitativas de los residuos sólidos, que permitan Identificar el potencial de tratamiento según sus contenidos y propiedades.
Celda de seguridad	Infraestructura que podrá ser ubicada en las áreas donde se realizará la disposición final de residuos sólidos, mediante la tecnología de relleno sanitario, donde se confinarán y aislarán del ambiente los residuos peligrosos previo cumplimiento de las normas ambientales y sanitarias en materia de residuos peligrosos.
Celda	Es uno de los elementos de la infraestructura del relleno sanitario, donde se descargan, distribuyen y compactan los residuos sólidos; de acuerdo con los diseños y el Reglamento Operativo adoptado por la persona prestadora de la actividad de disposición final.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 9 de 24

Chimenea	Estructura de ventilación que permite la salida de los gases producidos por la biodegradación de los residuos sólidos.
Cobertura diaria	Capa de material natural, sintética o mixta con que se cubren los residuos depositados, distribuidos y compactados en el frente de operación, la cual debe garantizar que los residuos no queden expuestos al finalizar la jornada diaria de descarga.
Cobertura final	Revestimiento de material natural y/o sintético que confina el total de las capas de que consta un relleno sanitario, para facilitar el drenaje superficial, interceptar las aguas filtrantes y soportar la vegetación superficial.
Compactación	Proceso mediante el cual en la celda se incrementa el peso específico de los residuos sólidos, con el cual se garantiza homogeneidad en la densidad del material y estabilidad de la celda.
Disposición final de residuos sólidos	Es la actividad del servicio público de aseo, consistente en la disposición de residuos sólidos mediante la técnica de relleno sanitario.
Relleno sanitario	Solución técnica de Saneamiento Básico, resultado de procesos de Planeación, Diseño, Operación y Control para la disposición final adecuada de residuos sólidos.
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.
Tratamiento	Es la actividad del servicio público de aseo, alternativa o complementaria a la disposición final, en la cual se propende por la obtención de beneficios ambientales, sanitarios o económicos, al procesar los residuos sólidos a través de operaciones y procesos mediante los cuales se modifican las características físicas, biológicas o químicas para potencializar su uso. Incluye las técnicas de tratamiento mecánico, biológico y térmico. Dentro de los beneficios se consideran la separación de los residuos sólidos en sus componentes individuales para que puedan utilizarse o tratarse posteriormente, la reducción de la cantidad de residuos sólidos a disponer y/o la recuperación de materiales o recursos valorizados.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 10 de 24

5. CONSIDERACIONES GENERALES

El desarrollo del programa se establece de manera articulada con los objetivos, metas, programas, proyectos y actividades establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio de Pasto, cualquier actualización o modificación que afecte las condiciones de prestación del servicio en las actividades que tiene como alcance el presente programa deberá ser revisado y actualizado.

6. DESCRIPCIÓN

6.1. ACTIVIDADES PRESTADAS

Actividad	Fecha de Inicio
Recolección	01/03/2021
Transporte	01/03/2021
Disposición final	01/03/2021
Comercialización	01/03/2021

6.2. METAS

- Prestar el servicio bajo el concepto de área limpia (se da cumplimiento a los componentes del servicio contemplados en este documento).
- Garantizar la Continuidad en la prestación del servicio en un 100%
- Alcanzar un nivel de satisfacción por parte de los usuarios respecto al servicio prestado por la empresa de mínimo el 77 %.
- Fomentar y divulgar el conocimiento de las obligaciones y deberes del prestador del servicio público de aseo y de sus usuarios, alcanzando una cobertura de sensibilización informativa del 70% de la ciudad anualmente.

6.3. ESTRATEGIAS

- Mantener una flota vehicular, maquinaria y equipos técnicamente actualizados y en óptimas condiciones, que cuenten con un programa de mantenimiento preventivo que garantice la disponibilidad de los mismos, contar como mínimo con un vehículo de reserva o de Stand by.
- Diseño de macro y micro rutas para prestar con calidad y eficiencia los servicios de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 11 de 24

- Contar con un sitio de disposición final de residuos, debidamente licenciado, operado con altos estándares de calidad y reconocimiento.
- Garantizar una atención amable y oportuna frente a las diferentes peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios.
- Sensibilización de usuarios en el manejo de residuos sólidos.
- Realización de catastro de usuarios.
- Verificación permanente de inmuebles desocupados.

Actividad del Servicio de Aseo	Aspecto (Cobertura, Calidad, Continuidad, Eficiencia)	Objetivo	Línea Base	Metas Intermedias	Meta Final	Indicadores	Plazo
Recolección y Transporte	Calidad de la frecuencia de la recolección de residuos sólidos no aprovechables (2 veces por semana)	Frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables establecida en el respectivo Contrato de condiciones Uniformes (CCU) para cada micro ruta de recolección (2 veces por semana)	100%	100%	100%	100% del estándar desde la aplicación de la resolución CRA 853 de 2018	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio
	Calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Tiempo de duración de cada macrorruta de recolección de residuos sólidos no aprovechables, establecidos en el horario del respectivo Contrato de	100%	100%	100%	100% del estándar desde la aplicación de la resolución CRA 853 de 2018	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 12 de 24

		Condiciones Uniformes (CCU). Con una desviación permitida de +/- 3 horas.					
	Calidad en la recolección	Sin presencia de bolsas con residuos ordinarios después de realizada la actividad de recolección.	100%	100%	100%	100% del estándar desde la aplicación de la resolución CRA 853 de 2018	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio
Disposición final	Calidad en la compactación	Densidad de compactación de la celda donde se realiza la disposición final de residuos sólidos, el parámetro de control deberá ser igual o superior al establecido por la respectiva autoridad ambiental en la licencia ambiental del mismo, o la que la normatividad ambiental defina, Para este caso se tiene una meta > 1 Ton/m3 de	100%	100%	100%	100% del estándar desde la aplicación de la resolución CRA 853 de 2018	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 13 de 24

		acuerdo a la resolución 0938 de 2019.					
Comercial	Incumplimiento de reclamos comerciales por facturación	4 reclamos comerciales por facturación resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores al año.	100%	100%	100%	100% del estándar desde la aplicación de la resolución CRA 853 de 2018	Verificación de metas anuales y tiempo de alcance Contrato de prestación de servicio

6.3.1 MODELO DE SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA

Actividad del Servicio de Aseo	Objetivo	Indicador	Resultado del Indicador	Medios de Verificación	Dificultades Identificadas	Acciones correctivas
Recolección	Garantizar la recolección de los residuos sólidos ordinarios domiciliarios y grandes generadores de acuerdo a las frecuencias y horarios definidos en el CCU	Cumplimiento en el servicio de Recolección	100%	Supervisión en campo por parte de líderes, Central de Monitoreo y Plataforma de seguimiento	Zonas de alto riesgo y cultura ciudadana	Trabajo con Gestión Social y Administración Municipal

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 14 de 24

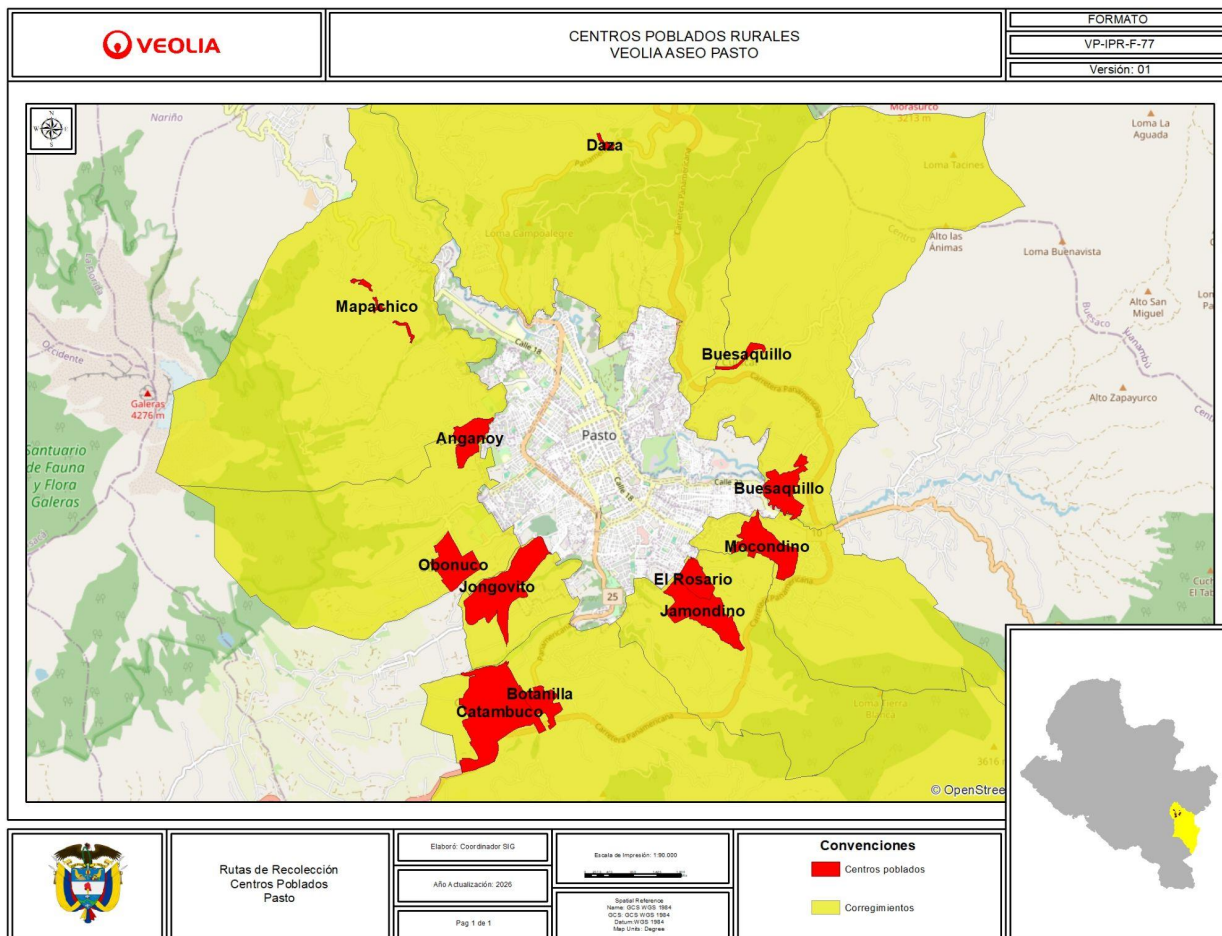
6.4. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO

El servicio se viene desarrollando conforme a lo establecido por la normatividad vigente, y continuará ejecutándose bajo el esquema tarifario implementado a raíz de la Resolución CRA 853 de 2018, cuya implementación se efectuó desde el primero de marzo de 2018, y la respectiva incorporación de componentes se ha dado progresivamente de acuerdo a la capacidad operativa de la empresa y la dinámica del municipio de Pasto.

Actividad del Servicio	Nombre del Departamento	Nombre del Municipio	Localidad, comunas o similares
Recolección Transporte Disposición final de residuos sólidos Comercialización	Nariño	Pasto	Corregimiento Catambuco
			Corregimiento Obonuco
			Corregimiento Jongovito
			Caserio Mapachico
			Corregimiento Buesaquillo
			Centro Poblado Anganoy
			Corregimiento Daza
			Corregimiento Mocondino
			Centro Poblado El Rosario
			Corregimiento de Jamondino
			Centro Poblado Botanilla

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 15 de 24

6.4.1. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO



6.4.2. ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE

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

Forma de presentación de los residuos	Describir condiciones de presentación que deben cumplir los usuarios (con o sin separación en la fuente, etc.).
---------------------------------------	---

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 16 de 24

1. Almacenar y presentar los residuos sólidos, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente, en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de los municipios o distritos y en el respectivo programa para la prestación del servicio público de aseo y en el contrato de condiciones uniformes. 2. Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios definidos por la persona prestadora del servicio público de aseo. 3. Presentar los residuos sólidos para la recolección en recipientes retornables o desechables, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS de forma tal que facilite la actividad de recolección por parte del prestador. 4. Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.	1. No arrojar residuos sólidos o residuos de construcción y demolición al espacio público o en sitios no autorizados. 2. Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del respectivo municipio o distrito para su adecuado almacenamiento y posterior presentación. 3. No presentar para recolección dentro de los residuos domésticos, animales muertos o sus partes, diferentes a los residuos de alimentos. 4. No realizar quemas de residuos sin los controles y autorizaciones ambientales definidas en la normatividad vigente. 5. Trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por la persona prestadora del servicio público de aseo, cuando las condiciones de las urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios impidan la circulación de vehículos de recolección.
---	---

6.4.3. UBICACIÓN DE LA BASE DE OPERACIONES

Ubicación base de operaciones	Teléfono
Cra. 24 # 23-51 Rio Blanco	(+57) 6027362874

6.4.4. MACRORUTAS DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE

Comprende la división geográfica del municipio de Pasto para la recolección y transporte de residuos de manera óptima

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 17 de 24

Macroruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de Inicio	Hora de Finalización
		L	M	X	J	V	S	D		
CPP	CPP-R01 Catambuco		X			X			15:00	22:30
	CPP-R02 Obonuco			X			X		15:00	22:30
	CPP-R02 Jongovito			X			X		15:00	22:30
	CPP-R03 Buesaquillo	X			X				15:00	22:30
	CPP-R03 Mocondino	X			X				15:00	22:30
	CPP-R03 Jamondino	X			X				15:00	22:30
	CPP-R04 Mapachico	X				X			15:00	22:30
	CPP-R04 Anganoy	X				X			15:00	22:30
	CPP-R04 Botanilla	X				X			15:00	22:30
	CPP-R08 Daza	X				X			10:00	12:00
	CPP-R07 El Rosario		X				X		10:00	12:00

La recolección se hace de manera programada para los residuos domiciliarios ordinarios, la recolección se realiza puerta a puerta de manera mecánica en predios donde existe factibilidad técnica para realizarlo, en los barrios donde la peatonalización de los mismos imposibilita el acceso del vehículo o no existe factibilidad técnica para el paso del vehículo recolector, se presta el servicio puerta a puerta de manera manual y en los sectores en donde no se presta el servicio puerta a puerta, frente a esto, el decreto único reglamentario 1077 de 2015 en su artículo 2.3.2.2.2.22, indica que los usuarios deberán presentar sus residuos en puntos de recolección designados por la empresa, particularidad que se verá reflejada en la rebaja de tarifas en el componente de recolección y transporte.

6.4.4.1. Equipos De Recolección Utilizados

Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios en los centros poblados del municipio de Pasto, con destino a disposición final, tienen entre otras, las siguientes características:

- Antes de iniciar cada jornada operativa, se realizan inspecciones preoperacionales de los vehículos
- Los vehículos recolectores son motorizados con capacidad de 16 y 21 yardas cúbicas.
- Están claramente identificados con color blanco, logotipos, placa de identificación, número interno que en sus iniciales identifica la capacidad de carga en volumen.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 18 de 24

- Están dotados de un dispositivo Telo que permite la comunicación y el registro de información de ruta.
- Un sistema GPS que permite hacer control y seguimiento de los vehículos y las rutas asignadas.
- Cuentan con un equipo de compactación de residuos.
- El tubo de escape se encuentra hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se cumple con las normas vigentes para emisiones de gases y se ajustan a los requerimientos de tránsito.
- Tienen un sistema de compactación que se puede detener en caso de emergencia.
- Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos con destino a disposición final, son cerradas e impiden la pérdida del líquido (lixiviado), además de contar con un mecanismo automático que permite una rápida acción de descarga.
- Tienen estribos con superficies antideslizantes y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.
- Los equipos permiten el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que eviten la dispersión de éstos y la emisión de partículas.
- Están diseñados de tal forma que no permiten el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.
- Las especificaciones de los vehículos corresponden a la capacidad y dimensión de las vías públicas de la ciudad de Pasto.
- Cumplen con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud y seguridad de los conductores y operarios.
- Están dotados con equipos de carretera, kit anti-derrames y de atención de incendios.
- Están dotados de elementos complementarios como cepillos, escobas y canastillas de recolección para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que: una vez realizada la recolección, no queden residuos esparcidos en la vía pública.
- Los vehículos recolectores tienen luces estroboscópicas ubicadas sobre la cabina y luces tipo LED en los laterales y la tolva.
- Tienen cámaras de vigilancia, 1 interna, 1 frontal, 2 laterales y 1 trasera.

6.4.5. LUGAR DE DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

NOMBRE DEL RELLENO SANITARIO	UBICACIÓN	TELÉFONO DE CONTACTO	CUENTA CON LICENCIA O PERMISO LEGAL VIGENTE SÍ/NO
Relleno Sanitario Antanas (Centro Inteligente de Gestión Ecológica Antanas)	Kilometro 13 via Buesaco	LINEA 018000950096	SI/ 277 DE 29 DE SEPTIEMBRE DEL 2003 - 963 DE 23 NOVIEMBRE DE 2009

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 19 de 24

6.4.6. AUTORIZACIÓN AMBIENTAL

El Relleno Sanitario Antanas (Centro Inteligente de Gestión Ecológica Antanas) opera conforme a la normatividad vigente, licencia ambiental, manual operativo y especificaciones técnicas establecidas en el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) aprobado mediante licencia ambiental.

Resoluciones emitidas por Corporación Autónoma de Nariño (CORPONARIÑO):

6.4.6.1. Licencias Ambientales - CORPONARIÑO:

- Resolución 277 del 29 de septiembre de 2003: Concede Licencia Ambiental inicial y establece viabilidad ambiental del predio (vasos I,II, y III)
- Resolución 252 de 2005: Modifica licencia 277/2003, concede 3 años para ajustar diseños del Vaso I como contingencia ante inhabilitación del Vaso II
- Resolución 843 de 2008: Aprueba ampliación del área operativa del Vaso I
- Resolución 963 del 23 de noviembre de 2009: Modifica Licencia Ambiental y autoriza operación del Vaso II

6.4.6.2. Permisos Ambientales:

- Resolución 014 del 16 de enero de 2018: Aprueba permiso de vertimientos.

6.4.6.3 Aprovechamientos Forestales:

- Resolución 074 del 7 de febrero de 2011: Establece aprovechamiento forestal único
- Resolución 175 del 7 de febrero de 2011: Establece aprovechamiento forestal único menor a 2 hectáreas
- Resolución 242 del 23 de abril de 2014: Establece aprovechamiento forestal único
- Resolución 805 del 30 de diciembre de 2024: Autoriza aprovechamiento forestal único menor a 20 hectáreas para apertura del Vaso III

6.4.6.4. Ministerio De Ambiente:

- Resolución 1487 del 2 de agosto de 2010: Efectúa levantamiento temporal de veda para especies roble y helecho macho.

6.4.7. ACTIVIDAD COMERCIALIZACIÓN

Punto de atención a los usuarios

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 20 de 24

Dirección Punto de Atención	Teléfono	Días de Atención	Horario de Atención
Cll 22 No. 23 - 45 Ed. Torres del Carmen	3217228115	lunes a viernes	lunes a jueves de 7:00 am - 12:00m y de 2:00 pm - 5:30 pm y viernes jornada continua de 7:00 am a 3:00 pm.

6.4.7.1. Medios De Contacto

Dirección electrónica Página WEB	https://www.emaspasto-putumayo.com.co
Correo electrónico para radicación de PQR	co.servicioalcliente.emaspasto@veolia.com
Línea de atención al cliente	01 8000 950096 (Horario de atención de Lunes a domingo 24 horas.)
Oficina de Atención al Cliente	Dirección Calle Cll 22 No. 23 - 45 Ed. Torres del Carmen - Pasto Horario de Atención al público: lunes a jueves de 7:00 am - 12:00m y de 2:00 pm - 5:30 pm y viernes jornada continua de 7:00 am a 3:00 pm
CHATBOT	3173725078 (horario de atención lunes a domingo de 6:00 am a 10:00 pm)

6.4.7.2 Comité De Control Social Y Servicios Públicos

El área de Gestión Social coordina y mantiene comunicación permanente con los vocales de control designados para el servicio público de aseo, a través de diversos canales de comunicación y reuniones programadas. Estas interacciones tienen como objetivo principal garantizar una supervisión efectiva del servicio, atender las necesidades de la comunidad y asegurar la transparencia en la prestación del servicio público de aseo.

6.4.7.3 Campañas Educativas:

El objetivo de las campañas busca fomentar la cultura del reciclaje y manejo de residuos, conocimiento de deberes y derechos, erradicar puntos críticos y sensibilización a los usuarios del servicio de aseo. Como herramientas de interacción comunitaria se realizan actividades interinstitucionales donde se concientiza a los usuarios sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos, desarrollar capacitaciones con comunidad en general en el tratamiento de residuos sólidos ordinarios. Se desarrolla una propuesta pedagogía ambiental para

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 21 de 24

fortalecimiento de los proyectos PRAE, contribuyendo con el desarrollo de habilidades y competencias para el cuidado y la conservación del medio ambiente.

6.4.7.4 Despliegue Informativo Uno A Uno

Suministra información básica sobre quién es EMAS PASTO S.A. E.S.P y en general deberes y derechos de los usuarios. Específicamente se sensibiliza en horarios de recolección, adecuada presentación de los residuos, por qué pagar el servicio público de aseo, consecuencias ambientales de no respetar los horarios de recolección, cómo contactar a EMAS PASTO S.A. E.S.P, Se atienden las recomendaciones de los clientes sobre el servicio, para el posterior reporte a las dependencias competentes de EMAS PASTO para su resolución.

6.4.7.5. Capacitación En Manejo Integral De Residuos

Se cuenta con espacios de capacitación con los diferentes stakeholders que se interesen por conocer prácticas ambientales amigables y el adecuado manejo de residuos sólidos ordinarios para promover la cultura de Basura 0 y la reducción de residuos en el origen por los usuarios, a través de talleres lúdicos que nos permiten entregar de manera pedagógica información importante del servicio público de aseo y del cuidado y conservación del medio ambiente.

6.4.7.6 Capacitacion en seguridad vial y seguridad y salud en el trabajo

Se cuenta con programa obligatorio de **capacitación** y **reinducción** para todos los conductores de **vehículos** que incluye (Reglas que salvan vidas, reglas **fundamentales**, EGTAR **tránsito**, seguridad vial, normas de **tránsito**, entre otras)

6.4.8. ESQUEMA DE FACTURACIÓN

MECANISMO DE FACTURACIÓN	CONVENIOS DE RECAUDO	PUNTO DE PAGO
FORMA DE PAGO: DE CONTADO PERIODICIDAD FACTURACIÓN: BIMESTRAL FACTURACIÓN DIRECTA	EMAS PASTO	BANCO CAJA SOCIAL
		MULTIPAGAS (CASONA EMPOPASTO)
		EFACTY
		BANCO AV VILLAS
		BANCO DE BOGOTÁ
		SUDAMERIS

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 22 de 24

(Resol. CRA 853 de 2018 - Aplicación documentos equivalentes electrónicos)	EMPOPASTO	BOTÓN PSE (OPENPAY)
		REDEBAN DE OCCIDENTE
		BANCOLOMBIA
		EFACTY

6.4.9. RESIDUOS ESPECIALES:

Condiciones en las que realizará las actividades del servicio público para atender los residuos especiales, será previo acuerdo económico con el usuario que requiera la prestación del servicio, salvo la recolección de animales muertos menores a 50 kilos, entre los residuos especiales tenemos:

Tipo de residuos	Descripción	Teléfono de Contacto
Generados en eventos y espectáculos masivos	Eventos especiales	01 8000 95 00 96
Generados por puntos de venta en áreas públicas	Por medio de contrato particular prestación servicio de recolección de servicios especiales	01 8000 95 00 96
Animales Muertos	Por medio de contrato particular prestación servicio de recolección de servicios especiales	01 8000 95 00 96
Residuos de Construcción y Demolición	Por medio de contrato particular prestación servicio de recolección de servicios especiales	01 8000 95 00 96
Residuos Especiales	Contratos con generadores particulares.	01 8000 95 00 96

6.4.10. IDENTIFICACIÓN DE AMENAZAS Y RIESGOS

AMENAZAS IDENTIFICADAS:

- Naturales: Sismo, volcánica, lluvia, vendavales, granizada, tormenta

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 23 de 24

- Operacionales: Accidente de tránsito, derrame de sustancias
- Infraestructura: Incendio, falla estructural

RIESGOS ASOCIADOS:

- Riesgo Alto: Accidentes de tránsito, derrames químicos
- Riesgo Medio: Interrupciones del servicio
- Riesgo Bajo: Daños menores a infraestructura

6.4.10.1 MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL

EMAS Pasto implementa:

- Protocolos de seguridad operacional
- Capacitación obligatoria a personal
- Mantenimiento preventivo de equipos
- Sistemas de comunicación y vigilancia
- Brigadas de emergencia capacitadas
- Coordinación con autoridades competentes

6.4.10.2 PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

En caso de emergencia, EMAS Pasto:

- Activa protocolo de evacuación
- Comunica con autoridades (bomberos, policía)
- Evalúa daños y riesgos
- Rediseña rutas de operación
- Implementa medidas de contención
- Realiza seguimiento post-emergencia

6.4.10.3 RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

El usuario debe:

- Identificar áreas seguras
- Participar en simulacros
- Mantener instalaciones en buen estado
- Conocer números de emergencia
- Identificar rutas de evacuación
- Conservar la calma en caso de emergencia

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CENTROS POBLADOS RURALES	PROGRAMA
		VP-IPR-PR-02
		Versión: 2
		Página 24 de 24

7. REFERENCIAS

DOCUMENTOS RELACIONADOS			
Código	Título	Tipo de Documento	Retención
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

8. REGISTROS

FORMATOS A UTILIZAR			
Código	Título	Área que debe retener el documento	Retención
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

OTRA FORMA DE EVIDENCIA
Condiciones Uniformes del Contrato del Servicio Público de Aseo: Centros Poblados Rurales del Municipio de Pasto.