


**2025**


**PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN  
DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO**

**Municipio de  
Riofrio**

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |


## TABLA DE CONTENIDO

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | PRESENTACIÓN.....  | 3  |
| 2.     | INTRODUCCIÓN.....  | 4  |
| 3.     | OBJETIVOS.....   | 4  |
| 3.1.   | General.....   | 4  |
| 3.2.   | Específicos.....   | 4  |
| 4.     | ALCANCE.....   | 4  |
| 5.     | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO.....     | 5  |
| 5.1.   | Actividades prestadas.....   | 5  |
| 5.2.   | Objetivos y metas.....   | 5  |
| 5.3.   | Aspectos operativos del servicio.....  | 8  |
| 5.3.1. | Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo..... | 8  |
| 5.3.4. | Actividad de aprovechamiento.....  | 8  |
| 5.3.2. | Actividad de comercialización.....   | 10 |
| 5.3.3. | Programa de Gestión del Riesgo.....  | 12 |
| 5.4.   | Cumplimiento de las obligaciones contenidas en el PGIRS.....                   | 27 |

|  |   |               |            |
|--|---|---------------|------------|
|  | PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL  | CÓDIGO        | FR-GA015   |
|  | FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO | VERSIÓN       | 01         |
|  |   | FECHA EDICIÓN | 10/03/2024 |
|  |   | PÁGINA        | 1 de 1     |

## LISTA DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Actividades prestadas por Servicios Empresariales de Aseo S.A.S. E.S.P. BIC en el municipio de Riofrio, Valle del Cauca. .... | 5  |
| <b>Tabla 2.</b> Objetivos y metas. ....   | 6  |
| <b>Tabla 3.</b> Posibles formas de presentación de los residuos. ....   | 8  |
| <b>Tabla 4.</b> Macrorutas de recolección de residuos aprovechables. ....   | 9  |
| <b>Tabla 5.</b> Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento. ....  | 9  |
| <b>Tabla 6.</b> Puntos de atención a los usuarios. ....   | 10 |
| <b>Tabla 7.</b> Medios de contacto. ....  | 10 |
| <b>Tabla 8.</b> Programa de relaciones con la comunidad. ....   | 11 |
| <b>Tabla 9.</b> Esquema de facturación. ....  | 11 |
| <b>Tabla 10.</b> Programa de gestión del riesgo. ....   | 27 |
| <b>Tabla 11.</b> Cumplimiento de las obligaciones del PGIRS. ....   | 28 |

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

## 1. PRESENTACIÓN.

Servicios Empresariales de Aseo S.A.S E.S.P BIC, es una Sociedad por Acciones Simplificada de orden privado, creada para la prestación del servicio público ofreciendo soluciones a las necesidades sobre la gestión integral de residuos especiales y peligrosos. Se brinda el servicio en los municipios de Palmira, Santiago de Cali, Candelaria, El Cerrito, Pradera, Guacarí, Riofrio, Tuluá, Guadalajara de Buga, Yumbo, San Pedro, Florida, Vijes, Jamundí, por el Régimen de los Servicios Públicos, la empresa está identificada con NIT 900.757.749-1, registrada bajo documento privado del 28 de julio del 2014 e inscrita en cámara de comercio con registro mercantil bajo No. 1109 del IX. La cual presenta el siguiente objeto social: prestación del servicio público domiciliario de aseo y/o servicios públicos de saneamiento básico; en la actividad complementaria de aprovechamiento incluidas las actividades relacionadas con recolección, transporte, disposición de residuos aprovechables en las ECAS conforme a la normatividad vigente que-rige para la' prestación de esta actividad, creación, montaje, y operación de centros de acopió y de unidades teóricas de residuos de acuerdo con los lineamientos dictados por el PGIRS. En atención a la Resolución SSPD No. 20151300047005 de 2015 en donde se indica en el Artículo 6° la periodicidad de actualización del Registro Único de Prestadores –RUPS-, la última actualización se realizó el 5 de abril de 2024.

SERVICIOS EMPRESARIALES DE ASEO S.A.S. E.S.P. BIC Inició operaciones de aprovechamiento a partir del año 2017 y presta sus servicios de recolección de materiales aprovechables en el municipio de Riofrio desde el mes de agosto del año 2021, en el cual se han capacitado un total de 1.119 usuarios casa a casa hasta el año 2023, generando cada día estrategias cuya prioridad es el cuidado del medio ambiente partiendo de un servicio de alta calidad, eficiencia y el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector del servicio de aseo.

|   |   |
|---|---|
| <b>RAZÓN SOCIAL</b>                         | SERVICIOS EMPRESARIALES DE ASEO S.A.S. E.S.P. BIC   |
| <b>LOCALIZACIÓN</b>                         | Dirección: Calle 38 No. 31 A 04 Barrio Alfonso López – Palmira<br>Dirección: Cra 10 # 15ª -515 Corregimiento de Roza -Palmira – Valle del Cauca |
| <b>CONTACTO</b>                             | Tel: (602) 285 98 53 – 315 390 41 06  |
| <b>ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES</b> | A.R.L POSITIVA  |
| <b>CIU</b>                                  | 3812  |

Datos de Contacto




PBX 2859853 - 3153904106  
Carrera 38 #31a - 04,  
Palmira, Valle del Cauca



www.seaesp.com  
infoseaesp.com



Servicios Empresariales de Aseo  
@seaesp

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

## 2. INTRODUCCIÓN.

El Programa de Prestación del Servicio, que se detalla a continuación, es un instrumento esencial para la planificación y seguimiento del servicio público de aseo. Este programa ha sido desarrollado conforme a los lineamientos establecidos en la Resolución 288 de 2015 y en cumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes.

En su contenido se especifican los objetivos, metas, programas, proyectos y demás aspectos operativos del servicio, con el fin de garantizar una prestación eficiente a los usuarios y asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el PGIRS del municipio. A través de la evaluación, seguimiento y control en el desarrollo del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) en el componente de aprovechamiento de los residuos sólidos urbanos, se promueve el mejoramiento y desarrollo de la calidad de vida de las comunidades del municipio de Riofrio.

Este compromiso incluye la reincorporación de materiales en los ciclos productivos, lo cual reduce el uso de materias primas vírgenes en la industria de la región, permitiendo que esta sea competitiva y líder en el sector. Estas acciones están alineadas con la Resolución 0754 del 2014, que reglamenta el PGIRS, consolidando la eficiente prestación del servicio. Todas estas iniciativas se orientan a reducir la generación de residuos sólidos y mitigar los impactos ambientales negativos. Además, buscan el mejoramiento continuo del servicio de aseo, enfocado en la satisfacción del cliente, cobertura, calidad, continuidad y eficiencia de los servicios prestados

## 3. OBJETIVOS.

### 3.1. General.

Establecer criterios operativos necesarios para la Prestación del Servicio Público de Aseo para el municipio de Riofrio, Valle del Cauca acorde con la Resolución 288 de 2015 y encaminados en la prestación eficiente del servicio de recolección, transporte, aprovechamiento y comercialización.

### 3.2. Específicos.

- Informar a los usuarios sobre los aspectos operativos del servicio
- Presentar las actividades realizadas por Servicios Empresariales de Aseo S.A.S. E.S.P. BIC en el municipio de Riofrio, Valle del Cauca, las cuales se encuentran alineadas con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio.

Datos de Contacto




PBX 2859853 - 3153904106  
Carrera 38 #31a - 04,  
Palmira, Valle del Cauca



[www.seaesp.com](http://www.seaesp.com)  
[info@seaesp.com](mailto:info@seaesp.com)



Servicios Empresariales de Aseo  
[@seaesp](https://www.facebook.com/seaesp)

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

- Implementar programas educativos dirigidos a la sensibilización de la comunidad, enfatizando la importancia de una adecuada gestión y manejo de los residuos sólidos.
- Definir objetivos y metas alineados con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio, asegurando su cumplimiento y contribuyendo al desarrollo sostenible local.

#### 4. ALCANCE.

El Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo de Servicios Empresariales de Aseo S.A.S. E.S.P. BIC describe los aspectos operativos de las actividades de recolección, transporte, aprovechamiento y comercialización de residuos sólidos aprovechables, así como los compromisos con el municipio en promover la sostenibilidad ambiental que se realizan en el municipio de Riofrio, Valle del Cauca.

### 5. PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO.

#### 5.1. Actividades prestadas.


A continuación, se definen las actividades desarrolladas actualmente por la empresa Servicios Empresariales de Aseo S.A.S. E.S.P. BIC en el municipio de Riofrio, Valle del Cauca.

| ACTIVIDAD        | FECHA DE INICIO |
|------------------|-----------------|
| Aprovechamiento  | Agosto 2021     |
| Comercialización | Agosto 2021     |

**Tabla 1.** Actividades prestadas por Servicios Empresariales de Aseo S.A.S. E.S.P. BIC en el municipio de Riofrio, Valle del Cauca.

#### 5.2. Objetivos y metas.

Los objetivos y metas proyectadas por la empresa Servicios Empresariales de Aseo S.A.S. E.S.P. BIC se encuentran planteados en concordancia con el PGIRS vigente (versión 2017-2028) según su línea base. 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. Los objetivos y metas de SEA se plasman a continuación.


|  |  |  |                      |            |
|--|--|--|----------------------|------------|
|  <b>SERVICIOS EMPRESARIALES DE ASEO S.A.S. E.S.P. B.I.C.</b> | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> |  | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

| ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO      | ASPECTO Y OBJETIVO GENERAL   | OBJETIVO ESPECÍFICO  | LÍNEA BASE (PGIRS) | METAS INTERMEDIAS |              | META FINAL (2028) | INDICADOR   | PLAZO  |
|-------------------------------------|--|--|--------------------|-------------------|--------------|-------------------|---|--------|
|                                     |  |  |                    | AÑO 1 (2025)      | AÑO 2 (2026) |                   |   |        |
| APROVECHAMIENTO                     | Cobertura de rutas selectivas  | Aumentar rutas selectivas para el aprovechamiento de residuos              | 0                  | 60%               | 66%          | 80%               | Índice de cobertura (%)= Total de suscriptores del servicio de aseo por SEA / Total de suscriptores de Riofrio* 100 | 3 años |
|                                     | Aprovechamiento de residuos sólidos (RS) en el último año  | Tasa de aprovechamiento de residuos sólidos                                | 1,4%               | 70%               | 73%          | 80%               | Toneladas de aprovechadas en ECA / Toneladas de material recolectado * 100  |        |
|                                     | Cantidad de residuos aprovechados por tipo de material   | Porcentaje de material efectivamente aprovechado                           | 1089 ton/mes       | 87%               | 88%          | 90%               | Toneladas de material aprovechado / Toneladas de material recolectado * 100   |        |
|                                     | Rechazos en bodegas, centros de acopio y estaciones de clasificación y aprovechamiento, en el último año | Porcentaje de rechazo en ECA   | Sin datos          | 8%                | 7%           | 5%                | Toneladas de rechazo en ECA / Toneladas de material recolectado * 100   |        |
| CULTURA Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL | Población capacitada en temas de separación en la fuente   | Incentivar la participación ciudadana y fomentar el sentido de pertenencia | 18,3%              | 25%               | 22%          | 30%               | # de usuarios sensibilizados por SEA / # total de habitantes * 100  | 3 años |

**Tabla 2.** Objetivos y metas.

Datos de Contacto




|  |  |  |                      |            |
|--|--|--|----------------------|------------|
|  <b>SERVICIOS EMPRESARIALES DE ASEO S.A.S. E.S.P. B.I.C.</b> | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> |  | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

Como resultado del seguimiento se elaborarán informes anuales sobre el estado de avance en el cumplimiento de las metas previstas, se reflejan en el siguiente cuadro:

| ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO | ASPECTO Y OBJETIVO GENERAL  | OBJETIVO ESPECIFICO  | INDICADOR  | RESULTADO DEL INDICADOR  | MEDIOS DE VERIFICACION                          | DIFICULTADES IDENTIFICADAS   | ACCIONES CORRECTIVAS  |
|--------------------------------|---|--|--|--|---|--|---|
| APROVECHAMIENTO                | Adecuado aprovechamiento de los residuos sólidos a través de alianzas estratégicas  | Mantener la continuidad del servicio                                       | Índice de continuidad= frecuencias atendidas / frecuencias programadas * 100   | Aumento y/o disminución en la continuidad del servicio             | Seguimiento de rutas IMECSY                     | Incumplimiento de frecuencias por condiciones de acceso o estado del tiempo  | Contar con plan de contingencia para garantizar el cumplimiento de las frecuencias      |
|                                |   | Mantener la cobertura del servicio   | Índice de cobertura(%)= total de suscriptores SEA / total de suscriptores del servicio de aseo *100                  | Aumento y/o disminución en la cobertura del servicio               | Reporte en el SUI y base de datos de la empresa | Aumento de proyectos urbanísticos para la capacidad logística  | Verificación o cambio de rutas de aprovechamiento                                       |
|                                | Establecer campañas de educación y sensibilización a la comunidad, para fomentar la cultura de un adecuado manejo de los residuos sólidos | Sensibilización de estudiantes y docentes                                  | # de colegios capacitados / Total de colegios de Riofrio * 100   | Porcentaje de colegios capacitados                                 | Base de datos operativos                        | El diligenciamiento de los formatos no se entrega debidamente diligenciados faltan algunos datos                                 | Mayor articulación con los Programas de Ambientales Escolares                           |
|                                |   | Sensibilización de generadores comerciales e industriales                  | # de clientes industriales y hospitalarios sensibilizados / # de clientes industriales y hospitalarios totales * 100 | Porcentaje de clientes industriales y hospitalarios sensibilizados | Base de datos operativos                        | Bajo compromiso de la comunidad para realizar procesos de separación en la fuente y reconocimiento de los recicladores de oficio | Realizar mínimo 2 capacitaciones al año   |
|                                |   | Incentivar la participación ciudadana y fomentar el sentido de pertenencia | # de usuarios sensibilizados por SEA / # de usuarios meta * 100  | Porcentaje de usuarios sensibilizados                              | Base de datos operativos                        | Poca compatibilidad entre los intereses de los actores en el aprovechamiento de los residuos sólidos                             | Realizar campañas lúdico prácticas para fomentar el aprovechamiento de residuos sólidos |
|                                |   |  |  |  |   |  |   |

Datos de Contacto



|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

### 5.3. Aspectos operativos del servicio.

La estructura del servicio se enfoca en las siguientes actividades:

- ✓ Recolección y transporte de residuos Aprovechables de origen residencial.
- ✓ Separación y clasificación en la ECA.
- ✓ Comercialización

Dichas operaciones de recolección y transporte son coordinadas desde una estación y clasificación de aprovechamiento –ECA- ubicada en el municipio de Palmira, corregimiento de rozo; en esta se realiza la respectiva separación de materiales (cartón, plástico, papel, Vidrio, plega oscura y blanca, aluminio, chatarra, archivo, panal de huevo, tubo de cartón, periódico, papel kraff, pasta, tapas, pet aceite, pet ambar, pet transparente, pet verde, pet beneficiado, plástico transparente, plástico Baxter, plástico chillón, plástico stretch, viaflex, soplado, tela polipropileno, costal de polipropileno, tinas, plástico policolor, plástico policolor impreso, RAEES, radiografía, vidrio frasco, vidrio inyección, rimax, tetrapack, crayo, madera plástica tarro, atomizadores y rechazo). Todo el material es posteriormente embalado y comercializado.

#### 5.3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio

##### Público de Aseo.

Los esquemas planteados para las actividades de Recolección y Transporte y Comercialización, 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 recolección de residuos aprovechables inició en el mes de agosto del año 2021 en el municipio de Riofrio.


#### 5.3.4. Actividad de aprovechamiento.

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

| FORMA DE PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS | CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS  |
|---------------------------------------|--|
| Puerta-Puerta                         | Los usuarios pueden esperar a que el vehículo realice la ruta y realizar la entrega de sus residuos aprovechables en la puerta del domicilio, debidamente segregados en la fuente. |

**Tabla 3.** Posibles formas de presentación de los residuos.

Datos de Contacto

|  |  |  |                      |            |
|--|--|--|----------------------|------------|
|  <b>SERVICIOS EMPRESARIALES DE ASEO S.A.S. E.S.P. B.I.C.</b> | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  |  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> |  | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

➤ **Macrorutas de recolección de residuos aprovechables.**


| Macro ruta<br>(código) | Localidad, comunas o similares | Frecuencia |    |    |    |    |    |    | Hora de inicio | Hora de finalización |
|------------------------|--------------------------------|------------|----|----|----|----|----|----|----------------|----------------------|
|                        |                                | Lu         | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |                |                      |
| 1845                   | RIOFRIO                        |            |    |    | X  |    |    |    | 9:00           | 16:30                |

**Tabla 4.** Macrorutas de recolección de residuos aprovechables.

➤ **Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento.**

| Dirección   | Actividades realizadas | Capacidad (kg/día) | Tipo de residuo aprovechado   |
|---|------------------------|--------------------|---|
| Carrera 10 # 15ª – 515, callejón Dimas, corregimiento de Rozo | Separación             | 600                | Cartón, plástico, papel, Vidrio, plega oscura y blanca, aluminio, chatarra, archivo, panal de huevo, tubo de cartón, periódico, papel krafft, pasta, tapas, pet aceite, pet ambar, pet hit, pet transparente, pet verde, pet selección, plástico transparente, plástico Baxter, plástico chillón, plástico stretch, viaflex, soplado, tela polipropileno, tinas, plástico policolor, plástico policolor impreso, RAEES, radiografía, vidrio frasco, vidrio inyección, rimax, tetrapack y rechazo, ) |
|   | Pesaje                 | 7000               |   |
|   | Almacenamiento         | 95.000             |   |

**Tabla 5.** Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento.

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

### 5.3.2. Actividad de comercialización.

#### ➤ Puntos de atención a los usuarios.

| Dirección   | Teléfono                | Días de atención   | Horario de atención |
|---|-------------------------|--------------------|---------------------|
| Calle 38 # 31ª – 04, barrio Alfonso López                     | 285 9853 – 315 390 4106 | Lunes a viernes    | 7:30 am – 12:30 pm  |
|   |                         |                    | 2:00 pm – 5:00 pm   |
| Sábado  |                         | 8:00 am – 12:30 pm |                     |
| Carrera 10 # 15ª – 515, callejón Dimas, corregimiento de Rozo |                         | Lunes a viernes    | 7:30 am – 12:30 pm  |
|   |                         |                    | 1:30 pm – 5:00 pm   |
|   | Sábado                  | 8:00 am – 1:00 pm  |                     |

**Tabla 6.** Puntos de atención a los usuarios.

#### ➤ Medios de contacto.


|   |  |
|---|--|
| Dirección electrónica página web          | www.seaesp.com   |
| Correo electrónico para radicación de PQR | info@seaesp.com  |
| Línea de atención al cliente              | 285 9853 – 315 390 4106  |
| Servicios adicionales que presta          | Atención presencial en la oficina de la Calle 38 # 31ª – 04, barrio Alfonso López<br>Atención vía mensajería instantánea (Whatsapp – 315 390 4106)<br>Contacto por redes sociales (Facebook: Servicios Empresariales de Aseo, Instagram: seaesp) |

**Tabla 7.** Medios de contacto.

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

| Localidad | Temas  | Programación   |
|-----------|--|--|
| APS       | 1. Divulgación de frecuencias y horarios en el sector.<br>2. Definición y manejo de los residuos Aprovechables (separación en la fuente).<br>3. Forma adecuada de entrega de los residuos aprovechables.<br>4. Entrega de material didáctico costal, boletería y publicidad. | Se realiza permanentemente con las rutas de recolección. |

Datos de Contacto

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |


|                    |  |                                |
|--------------------|--|--------------------------------|
| Centros educativos | 1. Definición y manejo de los residuos Aprovechables (separación en la fuente)<br>2. Forma adecuada de almacenar y entregar los residuos sólidos Aprovechables.<br>3. Talleres didácticos y concursos en las Instituciones Educativas<br>4. Ideas con materiales reciclables | 2 por semestre                 |
| Sector comercial   | 1. Definición y manejo de los residuos Aprovechables (separación en la fuente)<br>2. Forma adecuada de presentación y almacenamiento de los residuos sólidos Aprovechables   | Según requerimiento del sector |
| Sector Industrial  | 1. Definición y manejo de los residuos Aprovechables (separación en la fuente)<br>2. Forma adecuada de presentación de los RSA<br>3. Unidad de almacenamiento de los residuos sólidos Aprovechables  | Según requerimiento del sector |

**Tabla 8.** Programa de relaciones con la comunidad.

➤ **Esquema de facturación del servicio.**

| <b>Mecanismo de facturación</b>                                       | <b>Descripción</b>   | <b>Punto de pago</b> |
|---|--|----------------------|
| Conciliación con la empresa prestadora del servicio de aseo ordinario | Por medio del comité de conciliación de cuentas de la actividad de aprovechamiento con el prestador de servicio de aseo de residuos no aprovechables en el municipio se establecen las obligaciones donde se establece la facturación y reliquidación de los cobros correspondientes a la actividad de aprovechamiento, considerando el esquema de solidaridad y redistribución de ingresos. | No aplica            |

**Tabla 9.** Esquema de facturación.

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |


### 5.3.3. Programa de Gestión del Riesgo.

Servicios Empresariales de Aseo S.A.S E.S.P BIC, ha estructurado un Plan de Emergencia y Contingencia, considerando las medidas necesarias para adaptarse a las condiciones específicas 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 Servicios Empresariales de Aseo S.A.S E.S.P BIC tiene como prioridad evitar que se presenten impactos en la comunidad por la interrupción del servicio de aseo, en los componentes de recolección y transporte de los residuos aprovechables.

| CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD, RIESGO | ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO  | MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO  |
|--|---|--|
| Sismo  | <p>En caso de presentarse un movimiento sísmico durante Actividades de Cargue o Descargue y en Tránsito Durante un Movimiento Sísmico se debe:</p> <p>Suspender inmediatamente cualquier trabajo de cargue o descargue.<br/>Desplazarse a las zonas de refugio establecidas por las empresas clientes.<br/>Si no hay zonas de refugio establecidas, dirigirse a áreas verdes o despejadas sin riesgos de líneas de energía, árboles, o estructuras inestables.<br/>Si el Vehículo Está en Tránsito:<br/>Mantener la calma y detener el vehículo de inmediato, bajar del vehículo y ubicarse en una zona segura.<br/>Vigilar el vehículo y no abandonarlo.<br/>Revisar la carga y asegurarse de que esté correctamente embalada y estibada, y verificar que no haya derrames una vez pase el evento.<br/>Reducir la velocidad y mantener el vehículo en el carril derecho para permitir el paso de unidades de emergencia.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruz colombiana</li> <li>• Defensa civil</li> <li>• cuerpo bomberos</li> <li>• Policía</li> <li>• SIJIN</li> <li>• Desastres</li> </ul> |


Datos de Contacto

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
|                       | Informar inmediatamente a la empresa y recibir instrucciones para reiniciar la marcha.  |  |
| Incendio de vehículos | <p>Durante un incendio mantener la Calma, Estacionarse y apagar el vehículo.<br/>Tomar los implementos de seguridad del Kit de seguridad.<br/>Dirigirse a una zona con el viento a favor (viento soplando a su espalda).<br/>Ponerse los implementos de seguridad.<br/>Mantener toda fuente de ignición (fósforos, cigarrillos, motores eléctricos, etc.) lejos de los residuos para evitar incendios mayores.<br/>Reportar inmediatamente cualquier incendio o fuego, sin importar su magnitud.<br/>Si el incendio es manejable, comunicarlo al coordinador operativo responsable de emergencia para recibir apoyo o solicitar ayuda pertinente.<br/>Si el incendio se genera en un área de Poca Ventilación:<br/>Tomar un paño húmedo para cubrirse la cara y evacuar el área agachado para evitar intoxicación por humo.<br/>Solo regresar al sitio una vez el humo se haya dispersado completamente.<br/>Para el uso del Extintor Portátil:<br/>Asegurarse de que el extintor esté en perfectas condiciones. Halar el pasador o girarlo para romper la cinta de seguridad.<br/>Apuntar el extintor a la base de la llama.<br/>Apretar la manija. Barrer con el agente extintor a lo largo de la base de la llama.<br/>En el caso de extintores de espuma, esparcir la espuma por encima, en forma de rocío, para ahogar la llama.<br/>Si no se conoce el manejo adecuado del extintor, no intentar apagar el fuego.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación por parte de los centros automotriz</li> <li>• Bomberos</li> </ul> |

Datos de Contacto




|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |


|   |   |  |
|---|---|--|
|   | Alejarse de inmediato y evacuar a terceros que se encuentren cerca.   |  |
| Represamiento por la demora en la recolección | <p>Cuando un vehículo presenta esta novedad, el coordinador operativo, conociendo el residuo que se transporta, determina la vulnerabilidad del personal que se transporta en la ruta, así como el vehículo y los equipos que se encuentran dentro de este y con base al resultado procede.</p> <p>Cuando se sabe que hay señal de celular y el coordinador operativo no se ha podido comunicar con el conductor y/o se excede en el tiempo prudencial para reportarse se activa el Plan de Contingencia y se procede así:</p> <p>Alerta I - Amarillo (de 60 a 90 minutos): El coordinador operativo consulta la ubicación del vehículo a través del localizador satelital - GPS y se continúa llamando a los diferentes números telefónicos de contacto (celular del vehículo, celulares personales del conductor y auxiliar de ruta).</p> <p>Alerta II - Naranja (de 90 a 180 minutos): Si agotados los recursos de la primera etapa, no ha sido posible la ubicación del vehículo, el coordinador operativo informa al gerente general y se inicia la siguiente fase en la cual se obtiene la ayuda de agentes externos.</p> <p>Se reporta el vehículo como demorado al proveedor del GPS, al cliente y este a su frente de seguridad empresarial, suministrando la información más completa posible, se registra el nombre de la persona a quién se le da la información.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Base de datos del (PQR) y seguimiento y control de la actividad</li> <li>Campañas para la generación de cultura para el aprovechamiento de residuos sólidos en la comunidad por parte de los municipios como de los colegios y empresas.</li> </ul> |

Datos de Contacto




|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>Alerta III - Rojo (más de 180 minutos): Si pasado este tiempo no se tiene ninguna información, el vehículo se da como robado, el coordinador operativo comunica la novedad al gerente general y se actúa así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Se reporta el robo del vehículo a los Frentes de Seguridad, SIJIN y DIJIN.</li> <li>•Se continúa solicitando apoyo para la búsqueda a otros vehículos de otras empresas que se encuentren en la ruta.</li> <li>•Se tendrá comunicación con las empresas de taxis, intermunicipales de la región, ofreciendo recompensa por información concreta sobre el vehículo y sus ocupantes.</li> <li>•Si el vehículo aparece, informe a las autoridades y a las empresas de transporte que están colaborando, para que procedan a desmontar los operativos.</li> <li>•Elabore el informe de incidentes en carretera.</li> <li>•Infórmele al Representante del Cliente sobre esta novedad y a la aseguradora.</li> </ul> <p>El coordinador logístico debe prever esta situación y tener un carro de apoyo (enviarlo a la zona donde presenta demora la recolección)</p> |   |
| Restricción de vías por aspectos como arreglo de vías o alteraciones de orden público | <p>En caso de presentarse un disturbio en el lugar donde transitan los vehículos se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Mantener la calma</li> <li>•Informar a las autoridades competentes del incidente y las condiciones las cuales se están presentando</li> <li>•Salga del vehículo y busque un lugar seguro</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de planes de manejo cuando cierren vías</li> <li>• Acompañamiento de la policía nacional</li> </ul> |

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |


|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>•Informe constantemente las condiciones que se encuentra y evite estar expuesto.</p> <p>•Mantenga en un lugar seguro</p> <p>•detención del vehículo hasta lograr que se restablezca el orden publico</p> <p>•Planes de capacitación e inducción al personal, es importante mejorar la capacitación en interpretación cartográfica</p>  |   |
| No prestación del servicio por daño de vehículos. | <p>Se establece comunicación con coordinador operativo y le brinda la siguiente información:</p> <p>•Ubicación exacta del vehículo: Rural (Km.) – urbano (dirección)</p> <p>•Falla que presenta el vehículo.</p> <p>•Daños generados por la varada del vehículo (Daños a inmuebles, lesiones del conductor, auxiliar de ruta o terceros.)</p> <p>•Posición del vehículo en la vía:</p> <p>Si representa un riesgo para el normal tránsito de los demás vehículos, se informa al gerente general y bajo su orden se hace contacto con la policía de carretera, de tránsito, puestos de control, concesionario del peaje y servicio de grúas para que realicen el control vial requerido y el movimiento del vehículo.</p> <p>Si el vehículo queda varado en un lugar de alto riesgo de hurto o atraco, se informa al gerente general y bajo su orden se hace contacto con la policía de carretera y puestos de control para que envíen personal de seguridad a vigilar. Procurar que no quede sólo el vehículo, que esté acompañado por otro(s) vehículo(s) mientras llega el personal.</p> <p>Si está bien ubicado y no representa riesgos:</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación por parte de los centros automotriz</li> <li>• Revisión por parte de las autoridades de transito</li> </ul> |

Datos de Contacto

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  <b>SEA</b><br>SERVICIOS EMPRESARIALES<br>DE ASEO S.A.S. E.S.P. B.I.C. | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |


|                       |  |  |
|-----------------------|--|--|
|                       | <p>En primera instancia el conductor realiza una inspección preliminar para saber si él es capaz de realizar maniobras de desvare, sino se dará a la tarea de buscar un mecánico para determinar el daño.</p> <p>El conductor se comunica con el coordinador operativo e informa si es posible realizar el desvare del vehículo y el tiempo que tardaría esto, antes de empezar hacer reparaciones en el vehículo, el coordinador operativo informa al gerente general y esta toma la decisión más apropiada: si hay necesidad inmediata de iniciar una operación de cambio del vehículo, se puede dar un tiempo prudencial para que se desvare el vehículo o se envía personal a la zona.</p> <p>Si no se vuelve a tener comunicación con el conductor y no se tienen noticias, se desplaza una persona para corroborar la situación.</p> <p>Superada la emergencia, se continúa la ruta establecida, se realiza seguimiento por parte del coordinador operativo desde que se contacta el vehículo hasta el destino final.</p> <p>Elaborar el reporte e informe de incidentes y/o accidentes.</p> |  |
| Accidente de transito | <p>Informar inmediatamente al coordinador operativo de la emergencia a través de medio telefónico.</p> <p>En caso de que el conductor y el auxiliar de ruta resulten lesionados, en el vehículo se encuentran los teléfonos de contacto de Servicios Empresariales de Aseo S.A.S. E.S.P para que terceras personas puedan brindar información del accidente.</p> <p>En caso de que el personal de la ruta es quien brinde la información, es recibida por el coordinador operativo, si la</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruz roja colombiana</li> <li>• Defensa civil</li> <li>• cuerpo de bomberos</li> <li>• Policía</li> <li>• SIJIN</li> <li>• Desastres</li> </ul> |

Datos de Contacto


|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|        |  |  |
|--------|--|--|
|        | <p>llamada la realiza un tercero la recepción la realiza a auxiliar administrativa; en ambas situaciones se registran los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha y hora del accidente.</li> <li>• Teléfono de referencia: algún teléfono cerca del sitio del accidente.</li> <li>• Placas del vehículo.</li> <li>• Nombre del conductor.</li> <li>• Sitio del accidente.</li> <li>• Estado del conductor y auxiliar de ruta</li> <li>• Vehículos, inmuebles o terceros afectados</li> <li>• Descripción de cómo sucedieron los hechos.</li> <li>• Estado del vehículo y existencia de fugas y/o derrames.</li> <li>• En caso de fugas y/o derrames, cual es la dimensión.</li> <li>• Olores, vapores, gases, u otros indicios</li> <li>• Combinación de productos derramados</li> <li>• Hay riesgo de explosión, incendio, contaminación o intoxicaciones</li> </ul> <p>Una vez obtenida toda la información se le comunica al gerente general y a las entidades correspondientes, policía de tránsito, línea de emergencia, ambulancias.</p> <p>Se debe elaborar un reporte inicial que comprenda información básica de las circunstancias específicas (modo, tiempo y lugar) con el fin de estimar preliminarmente la magnitud y severidad de la emergencia.</p> |  |
| Asalto | <p>En caso de que el conductor y el auxiliar de ruta resulten lesionados, en el vehículo se encuentran los teléfonos de contacto de Servicios Empresariales de Aseo S.A.S. E.S.P para que terceras</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruz roja colombiana</li> <li>• Defensa civil</li> <li>• cuerpo de bomberos</li> <li>• Policía</li> </ul> |

Datos de Contacto


|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>personas puedan brindar información del accidente.</p> <p>En caso de que el personal de la ruta es quien brinde la información, es recibida por el coordinador operativo, si la llamada la realiza un tercero la recepción la realiza a auxiliar administrativa; en ambas situaciones se registran los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha y hora del accidente.</li> <li>• Teléfono de referencia: algún teléfono cerca del sitio del accidente.</li> <li>• Placas del vehículo.</li> <li>• Nombre del conductor.</li> <li>• Sitio del accidente.</li> <li>• Estado del conductor y auxiliar de ruta</li> <li>• Vehículos, inmuebles o terceros afectados</li> <li>• Descripción de cómo sucedieron los hechos.</li> <li>• Estado del vehículo y existencia de fugas y/o derrames.</li> <li>• En caso de fugas y/o derrames, cual es la dimensión.</li> <li>• Olores, vapores, gases, u otros indicios</li> <li>• Combinación de productos derramados</li> <li>• Hay riesgo de explosión, incendio, contaminación o intoxicaciones</li> </ul> <p>Una vez obtenida toda la información se le comunica al gerente general y a las entidades correspondientes, policía de tránsito, línea de emergencia, ambulancias.</p> <p>Se debe elaborar un reporte inicial que comprenda información básica de las circunstancias específicas (modo, tiempo y lugar) con el fin de estimar preliminarmente la magnitud y severidad de la emergencia.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIJIN</li> <li>• Desastres</li> </ul> |
|--|--|--|

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  <b>SERVICIOS EMPRESARIALES DE ASEO S.A.S. E.S.P. B.I.C.</b> | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|       |  |  |
|-------|--|--|
| hurto | <p>El hurto es identificado cuando se agotan los recursos del procedimiento de la demora o cuando se confirma a través de elementos externos que comunican la noticia, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El conductor es liberado después del hurto.</li> <li>• El conductor se fugó de su cautiverio.</li> <li>• Se encuentra el vehículo vacío abandonado.</li> <li>• Versión de testigos del evento.</li> <li>• Informe de las autoridades confirmando el hecho</li> </ul> <p>Cuando algún funcionario de la empresa se entera del evento, le informa inmediatamente al coordinador operativo y/o gerente general reportando el hecho.</p> <p>Cuando se agotan los recursos de la demora, el coordinador operativo, informa a los conductores, puestos de control, autoridades y concesiones del posible hurto del vehículo.</p> <p>Se reporta a las autoridades y otras entidades de apoyo del sector donde fue hurtado el vehículo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Policía nacional</li> <li>• Policía de carretera</li> <li>• Frente de seguridad</li> <li>• Grupo de anti-piratería terrestre</li> <li>• Empresas de Taxi con radioteléfono (cuando es área urbana).</li> <li>• DIJIN y SIJIN.</li> <li>• Bases o instalaciones de las Fuerzas Armadas.</li> </ul> <p>Cuando aparece el conductor y/o se pone en contacto con la empresa se instaura la denuncia del robo ante la inspección de policía más cercana, si el conductor no está en condiciones de</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruz colombiana roja</li> <li>• Defensa civil</li> <li>• Cuerpo de bomberos</li> <li>• Policía nacional</li> <li>• Policía de carreteras</li> <li>• DIJIN</li> <li>• SIJIN</li> </ul> |
|-------|--|--|


Datos de Contacto

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>presentarse personalmente, dicha denuncia la coloca la empresa ante la Fiscalía.</p> <p>El asesor jurídico de la empresa debe hacer seguimiento de la denuncia.</p> <p>El conductor debe acercarse a la empresa y presentarse ante el Asesor Jurídico para dar versión libre y espontánea de los hechos.</p> <p>El coordinador operativo se encarga de realizar el respectivo informe del suceso y lo remite al Gerente.</p> <p>La continuidad y duración del plan de búsqueda de un vehículo se dan de acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Hallazgo del vehículo</li> <li>•Hallazgo del vehículo sin residuos hurtados.</li> <li>•Existencia de indicios claros sobre su ubicación.</li> </ul> <p>El coordinador operativo tiene las siguientes responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Reportar el siniestro ante la aseguradora y se encarga de recopilar toda la información necesaria.</li> <li>•Desplazarse al sitio donde ocurrieron los hechos para apersonarse de la situación.</li> <li>•Coordinar con el Gerente General y Asesor Jurídico, la acción legal como parte civil en contra de los detenidos resultantes de las acciones judiciales pro recuperación del vehículo.</li> </ul> <p>El Departamento de Contabilidad, recibirá las relaciones de gastos, resultantes de la búsqueda y recuperación del producto, documentos con los cuales genera el proceso correspondiente y siguiendo las políticas administrativas de la organización los carga a un gasto operacional o a una deuda en especial</p> |  |
|--|---|--|


Datos de Contacto



|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  <b>SERVICIOS EMPRESARIALES DE ASEO S.A.S. E.S.P. B.I.C.</b> | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |


|   |  |  |
|---|--|--|
| Almacenamiento excesivo de material a disponer que genere represamiento de material | Estudio y caracterización de la infraestructura requerida  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita y control por la secretaria de salud y medio ambiente</li> <li>• Control por la CvC</li> </ul>   |
| Daño a la propiedad por explosiones   | <p>•Se cuenta con cámaras de vigilancia 24 horas, en el interior y exterior de la empresa.</p> <p>•Se identifican las posibles fuentes de peligro o riesgo en el entorno</p> <p>•Se identifican establecimientos industriales que puedan incrementar el nivel de riesgo de explosión</p> <p>•Se solicita al responsable de la fuente de riesgo información suficiente para identificar posibles eventos que puedan ocasionar accidentes y las recomendaciones en caso de que este se materialice</p> <p>•Participar en los simulacros de emergencia que se desarrollen en la entidad</p> <p>•Planee por adelantado el procedimiento de ruta de escape ante la emergencia</p> <p>•Se identifica con ficha técnica y hoja de seguridad acerca de la sustancia la cual transporta y las medidas preventivas en caso de accidente</p> <p>•Se debe tener en cuenta la matriz de compatibilidad de sustancias químicas</p> <p>Durante amenaza de explosión</p> <p>•Se informa inmediatamente a las autoridades locales para la atención ante la emergencia</p> <p>•Se debe proceder hacer uso de extintores como procedimiento principal para apagar el fuego</p> <p>•Se le indica al personal que permanezca la calma y actúe en lo posible a evacuar y</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruz roja colombiana</li> <li>• Defensa civil</li> <li>• Cuerpo de bomberos</li> <li>• Policía</li> <li>• SIJIN</li> <li>• Desastres</li> </ul> |

Datos de Contacto

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  <b>SERVICIOS EMPRESARIALES DE ASEO S.A.S. E.S.P. B.I.C.</b> | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |


|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>localizar el punto de encuentro ya área segura más cercana.</p> <p>•Si en el evento se ven involucradas contacto directo con sustancias químicas (elementos de aseo permitidos), utilice las medidas de protección necesarias las cuales competen en el kit de emergencia.</p> <p>Después de amenaza de explosión</p> <p>•En caso de que haya evacuado puede regresar al sitio siempre y cuando sea un lugar seguro</p> <p>•Actúe con rapidez en caso de tener contacto con alguna sustancia química (elementos de aseo permitidos) Siga instrucciones de descontaminación otorgadas por entidades</p> <p>•Busque tratamiento médico en lo posible</p> <p>•Ponga en funcionamiento el plan de emergencia y procedimiento ante algún derrame de sustancia.</p> <p>•Reporte cualquier efecto el cual se observe en cuanto a la reacción de la sustancia</p> |   |
| Daño en el material almacenado por inundación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicarse con el coordinador logístico o de aprovechamiento comunicando la situación en la cual se encuentra</li> <li>• Ante un evento por inundación el vehículo debe mantener la calma</li> <li>• Conducir con cuidado es decir lento con la finalidad de evitar que el agua se introduzca en zonas y esto pueda ocasionar mal funcionamiento del vehículo o comprometa el agua un contacto directo con los residuos que están siendo transportados.</li> <li>• Sujetar muy bien el volante ya que el encharcamiento impide la visibilidad del conductor y puede caer en un hoyo.</li> </ul>  | Se recomienda llamar a las entidades de gestión del riesgo comunicando la situación la cual presenta el vehículo, en caso donde comprometa la vida del conductor y/o auxiliar de la ruta debe comunicarse con cruz roja, bomberos, entidades de salud más cercanas. |

Datos de Contacto

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  <b>SEA</b><br>SERVICIOS EMPRESARIALES<br>DE ASEO S.A.S. E.S.P. B.I.C. | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |


|           |  |  |
|-----------|--|--|
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe conservar una distancia entre el vehículo del frente</li> <li>• Evitar pasar por zonas que se encuentren encharcadas ya que en ellas puede existir presencia de huecos las cuales pueden ocasionar volcamiento</li> <li>• El conductor debe evitar quedar atrapado en espacios en medio de encharcamiento</li> <li>• Cierre las ventanas y apague las luces si necesita pasar por espacios donde sobre pase el nivel del agua al vehículo (apagar las luces evita que haga corto con circuitos del faro</li> <li>• Apague el vehículo en caso de que el agua empiece a subir rápidamente.</li> <li>• Si el auto se inundó se recomienda no encender rápidamente se debe esperar unos días con la finalidad de dar tiempo a que el agua se seque y así evitar ocasionar un daño.</li> </ul> |  |
| Explosión | <p>Antes amenaza tecnológica explosión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identifican las posibles fuentes de peligro o riesgo en el entorno</li> <li>• Se identifican establecimientos industriales que puedan incrementar el nivel de riesgo de explosión</li> <li>• Se solicita al responsable de la fuente de riesgo información suficiente para identificar posibles eventos que puedan ocasionar accidentes y las recomendaciones en caso de que este se materialice</li> <li>• Participar en los simulacros de emergencia que se desarrollen en la entidad</li> <li>• Planee por adelantado el procedimiento de ruta de escape ante la emergencia</li> <li>• Se identifica con ficha técnica y hoja de seguridad acerca de la</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruz colombiana roja</li> <li>• Defensa civil</li> <li>• Cuerpo de bomberos</li> <li>• Policía</li> <li>• SIJIN</li> <li>• Desastres</li> </ul> |

Enlaces de Contacto

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |


|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>sustancia la cual transporta y las medidas preventivas en caso de accidente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe tener en cuenta la matriz de compatibilidad de sustancias químicas</li> </ul> <p>Durante amenaza tecnológica explosión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se informa inmediatamente a las autoridades locales para la atención ante la emergencia</li> <li>Se debe proceder hacer uso de extintores como procedimiento principal para apagar el fuego</li> <li>Se le indica al personal que permanezca la calma y actúe en lo posible a evacuar y localizar el punto de encuentro y área segura más cercana.</li> <li>Si en el evento se ven involucradas contacto directo con sustancias químicas, utilice las medidas de protección necesarias las cuales competen en el kit de emergencia.</li> </ul> <p>Después de amenaza tecnológica explosión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de que haya evacuado puede regresar al sitio siempre y cuando sea un lugar seguro</li> <li>Actúe con rapidez en caso de tener contacto con alguna sustancia química peligrosa</li> <li>Siga instrucciones de descontaminación otorgadas por entidades</li> <li>Busque tratamiento médico en lo posible</li> <li>Ponga en funcionamiento el plan de emergencia y procedimiento ante algún derrame de sustancia.</li> </ul> |  |
|--|---|--|

Datos de Contacto

|  |  |                          |            |
|--|--|--------------------------|------------|
|  <b>SERVICIOS EMPRESARIALES<br/>DE ASEO S.A.S. E.S.P. B.I.C.</b> | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>            | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA<br/>PRESTACION DE SERVICIO DE<br/>APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>           | 01         |
|  |  | <b>FECHA<br/>EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>            | 1 de 1     |

|                          |   |   |
|--------------------------|---|---|
|                          | Reporte cualquier efecto el cual se observe en cuanto a la reacción de la sustancia   |   |
| Baja capacidad operativa | <p>Antes amenaza tecnológica fuga</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identifican las posibles fuentes de peligro o riesgo en el entorno</li> <li>• Se identifican establecimientos industriales que puedan incrementar el nivel de riesgo al que está expuesto</li> <li>• Se solicita al responsable de la fuente de riesgo información suficiente para identificar posibles eventos que puedan ocasionar accidentes y las recomendaciones en caso de que este se materialice</li> <li>• Participar en los simulacros de emergencia que se desarrollen en la entidad</li> <li>• Planee por adelantado el procedimiento de ruta de escape ante la emergencia</li> <li>• Se identifica con ficha técnica y hoja de seguridad acerca de la sustancia la cual transporta y las medidas preventivas en caso de accidente</li> </ul> <p>Durante amenaza tecnológica fuga</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se informa inmediatamente al coordinador operativo del evento el cual se está presentando.</li> <li>• Se le indica al personal que permanezca la calma y actúe con la finalidad de detener dicha fuga la cual se está presentando.</li> <li>• Si en el evento se ven involucradas contacto directo con sustancias químicas, utilice las medidas de protección necesarias las cuales competen en el kit de emergencia.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar proyectos al municipio para gestionar los recursos para la implementación de tecnología</li> </ul> |

Datos de Contacto

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |


|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>Después de amenaza tecnológica fuga</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que haya evacuado puede regresar al sitio siempre y cuando sea un lugar seguro</li> <li>• Actúe con rapidez en caso de tener contacto con alguna sustancia química peligrosa</li> <li>• Siga instrucciones de descontaminación otorgadas por en entidades y las estipuladas en la hoja de seguridad teniendo en cuenta las especificaciones de dicha materia y/o sustancia.</li> <li>• Busque tratamiento médico en lo posible</li> <li>• Ponga en funcionamiento el plan de emergencia y procedimiento ante algún derrame de sustancia.</li> </ul> <p>Reporte cualquier efecto el cual se observe en cuanto a la reacción de la sustancia</p> |   |
| Debilidad en los procesos organizativos del gremio de recicladores. | Capacitaciones<br>Plan de trabajo conjunto  | Cumplimiento del decreto 596 del 2016 de vincular a los recuperadores de oficio |

**Tabla 10.** Programa de gestión del riesgo.

#### 5.4. Cumplimiento de las obligaciones contenidas en el PGIRS.

Las obligaciones establecidas por la empresa Servicios Empresariales de Aseo S.A.S. E.S.P. BIC (SEA S.A.S. E.S.P BIC.) se encuentran planteados en concordancia con el PGIRS vigente (versión 2017-2028).

| <b>Programa PGIRS</b>       | <b>Proyecto PGIRS</b>  | <b>Actividad</b>  | <b>Meta final</b> |
|-----------------------------|--|---|-------------------|
| Programa de aprovechamiento | Estructurar el programa de aprovechamiento de residuos sólidos en el | Talleres y mesas de trabajo, capacitaciones con sectores involucrados | 5500 personas     |

|  |  |                      |            |
|--|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL</b>  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-GA015   |
|  | <b>FORMATO: PROGRAMA PARA LA PRESTACION DE SERVICIO DE APROVECHAMIENTO</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 10/03/2024 |
|  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|  |   |   |                       |
|--|---|---|-----------------------|
|  | Municipio de Riofrio.   |   |                       |
|  |   | Aprovechamiento de los residuos sólidos reciclables (Cartón, vidrio, papel, plástico, chatarra, cobre, aluminio, y similares) | 7%                    |
|  | Propender esquemas de cultura ciudadana sobre separación en la fuente, Aplicación de las 3R en el municipio de Riofrio. | Talleres y mesas de trabajo, capacitaciones con sectores involucrados   | Una (1) reunión anual |

**Tabla 11.** Cumplimiento de las obligaciones del PGIRS.