



Programa de prestación del servicio de Aseo 2020



Zona Agroindustrial Funza
Cundinamarca



Introducción

AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTÁ S.A E.S.P., contribuye al desarrollo de Cota, Tenjo y Funza satisfaciendo las necesidades de Agua Potable y saneamiento básico del importante sector industrial, agroindustrial, comercial y de servicios actualmente en expansión, y que requieren el vital líquido para sus actividades productivas.

Conscientes del papel del agua y del saneamiento básico dentro del desarrollo económico de la región, hemos trazado un Plan Estratégico que tiene como objetivo fundamental el suministro oportuno del servicio de agua potable a nuestros potenciales clientes, buscando una viabilidad económica empresarial; ello a través de la apropiación de recursos privados propios y de terceros para la ejecución de obras que permitan atender las necesidades particulares; así mismo garantizamos la calidad, frecuencia y eficiencia en el servicio suministrado a nuestros Clientes actuales con una debida atención y solución de sus necesidades, enmarcadas en el cumplimiento del régimen de Servicios Públicos Domiciliarios.

El Decreto 2981 de 2013 “Por el cual se reglamenta la prestación del servicio PÚBLICO de aseo”, señala que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio definirá los lineamientos para la elaboración del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo por parte de los prestadores del servicio.

Considerando lo anterior, el presente documento contiene el Programa para la Prestación del Servicio PÚBLICO de Aseo, en el Municipio de Funza, Cundinamarca, atendido por Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. E.S.P. El Programa se encuentra articulado con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y contiene la información sobre los aspectos operativos de la prestación del servicio que son de interés del usuario, de conformidad con el contrato de condiciones uniformes.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente documento se constituye como la herramienta de control operacional y hoja de ruta en la prestación del servicio de aseo para la empresa, así como el mecanismo por medio del cual la Superintendencia de Servicios PÚBLICOS domiciliarios realizará sus funciones de vigilancia y control frente al servicio de aseo prestado por AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTÁ S.A. E.S.P. en relación con la formulación, actualización e implementación del mismo.

Héctor Arango Villegas
Gerente

Glosario

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

Aforo extraordinario: Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la persona prestadora del servicio PÚBLICO de aseo, de oficio o a petición del multiusuario, cuando alguno de ellos considere que ha variado la cantidad de residuos producidos con respecto al aforo vigente.

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

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

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

Aprovechamiento: Es la actividad complementaria del servicio PÚBLICO de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente por los usuarios, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.

Área de prestación de servicio: Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo. Esta deberá consignarse en el contrato de condiciones uniformes.

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

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 las vías PÚBLICAS libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.

Barrido y limpieza manual: Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas PÚBLICAS papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.

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.

Caja de almacenamiento: Es el recipiente técnicamente apropiado, para el depósito temporal de residuos sólidos de origen comunitario, en condiciones de aislamiento que facilite el manejo o remoción por medios mecánicos o manuales.

Corte de césped: Es la actividad del servicio PÚBLICO de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes PÚBLICAS sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que

incluye el bordeo 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.

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

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

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.

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

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

Lavado de áreas públicas: Es la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas PÚBLICAS, mediante el empleo de agua a presión.

Lixiviado: Es el líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de los residuos sólidos bajo condiciones aeróbicas o anaeróbicas y/o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación.

Macrorruta: Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, barrido y limpieza de vías y áreas PÚBLICAS y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas PÚBLICAS.

Microrruta: Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio PÚBLICO de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas PÚBLICAS; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas PÚBLICAS, dentro de una frecuencia predeterminada.

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

Multiusuarios del servicio PÚBLICO de aseo: Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicione y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio PÚBLICO de aseo.

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

Persona prestadora del servicio PÚBLICO de aseo: Es aquella encargada de una o varias actividades de la prestación del servicio PÚBLICO de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y demás que la modifiquen o complementen.

Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS): Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos.

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.

Reciclador de oficio: Es la persona natural o jurídica que se ha organizado de acuerdo con lo definido en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y en este decreto para prestar la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos.

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

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

Residuos de construcción y demolición: Es todo residuo sólido resultante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.

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 Pos consumo.

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.

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.

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.

Unidad habitacional: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía PÚBLICA o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separado de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

Unidad independiente: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía PÚBLICA o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

Usuario no residencial: Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio PÚBLICO de aseo.

Usuario residencial: Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio PÚBLICO de aseo. Se considera usuario residencial del servicio PÚBLICO de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro CÚBICO mensual.

Vehículo recolector: Es el vehículo utilizado en las actividades de recolección de los residuos sólidos desde los lugares de presentación y su transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento, plantas de

aprovechamiento, estaciones de transferencia o hasta el sitio de disposición final.

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

Actividades prestadas

La siguiente tabla presenta las actividades prestadas por la Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. ESP., las cuales se encuentran registradas en el Registro Único de Prestadores (RUPS):

Actividad	Fecha Inicio
Recolección y transporte	08-07-2008
Barrido y limpieza de vías y áreas PÚBLICAS	08-07-2008
Corte de césped en vías y áreas PÚBLICAS	01-05-2017
Poda de árboles en vías y áreas PÚBLICAS	01-05-2017
Lavado de vías y áreas PÚBLICAS	01-05-2017
Comercialización	08-07-2008

Objetivos y Metas

A continuación se presentan los objetivos y metas del servicio que Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. E.S.P, espera alcanzar.

Los indicadores se encuentran orientados a la cobertura, calidad, continuidad y eficiencia de las actividades del servicio. Es importante mencionar que la formulación de los objetivos está basada en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), el Plan de Gestión y Resultados (PGR) y la normatividad vigente. El seguimiento se realizará de forma sistemática con el fin de identificar los avances y las dificultades en la implementación de los objetivos y metas del programa y definir las acciones correctivas a que haya lugar. Como resultado del seguimiento se elaborarán informes anuales sobre el estado de avance en el cumplimiento de las metas previstas, para lo cual se partirá de lo establecido en el “Modelo de seguimiento del Programa” al que se refiere el Anexo 1. Del presente documento.

El PPS se formula para un horizonte de implementación de doce (12) años de acuerdo con lo establecido en cada Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos y será reportado al Sistema Único de Información (SUI) para las labores de vigilancia y control por parte de la Superintendencia de Servicios PÚBLICOS Domiciliarios una vez sea adoptado por el Representante Legal. De igual manera, el área de control interno deberá realizar el seguimiento a la formulación e implementación de los programas, realizando anualmente y presentando a la Gerencia un informe que contenga los resultados de su seguimiento.

Los objetivos de cada Programa describen la situación deseada o las condiciones óptimas de la prestación del servicio que se espera alcanzar en los diferentes aspectos en los que se identificaron problemas, inconvenientes, vulnerabilidad, y/o en aquellos en los que sea conveniente implementar mejoras en la prestación del servicio PÚBLICO de aseo, teniendo en cuenta los recursos obtenidos mediante la aplicación de las fórmulas tarifarias actuales y futuras planteadas por el Regulador. Los objetivos están orientados a la cobertura, calidad, continuidad y eficiencia de las actividades del servicio.

Las metas propuestas por AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTA S.A. E.S.P. reflejan de una manera específica y cuantitativa los logros que corresponden a los objetivos planteados y la forma en que medirá el cumplimiento a través de indicadores. De esta manera las metas señalan el resultado cuantitativo (o cualitativo) y la fecha en que se espera alcanzar dicho resultado.

Para la medición de las metas, se emplean indicadores, por ende se entiende que cuando los indicadores se han cumplido las metas se han logrado, y en efecto el objetivo también. El indicador mide el logro de la meta en distintos momentos, pues además sirve para señalar la evolución y tomar acciones preventivas y correctivas. El indicador que acompaña a la meta está expresado en términos de cantidad, tiempo y lugar; el indicador cuenta con una fuente fiable de información para su cálculo y una línea base.

El logro de un objetivo puede estar reflejado en varias metas; de igual manera, una meta puede no entenderse cumplida a partir de un único indicador y el prestador de acuerdo con su criterio puede asignar más indicadores. En consecuencia, cada meta debe contar por lo menos con un indicador para medirla.

Línea Base del PGIRS 2015-2027 - Parámetros de la línea base para fortalecer el servicio de gestión integral de residuos sólidos en el área rural

Parámetros	Unidades	Resultados
Cantidad de residuos generados por actividad del servicio público de aseo en área rural.	Ton/mes	36.4 Toneladas
Producción per cápita de residuos en área rural.	Kg/habitante-día	0,63
Caracterización de los residuos en la fuente por sector geográfico, de acuerdo con lo establecido en el título F del RAS, en área rural discriminando por corregimientos y centros poblados	% en peso por material	NO
Cantidad de cestas Públicas instaladas	Número	NO
Usuarios del servicio público de aseo en área rural por corregimiento y centro poblado.	Número	481
Cobertura de la recolección del área rural de acuerdo con la información suministrada por los prestadores del servicio público de aseo. En caso de contar con más de un prestador, la cobertura se estimará como la sumatoria de las coberturas de los prestadores, la cual no podrá ser mayor al 100%. Dónde: $i = \text{prestador}, i=1,2,3\dots n$	% para por corregimiento y centro poblado	100%
Frecuencia actual de recolección área rural	veces/semana	2 veces a la semana
Censo de puntos críticos en área rural	Número y ubicación	El Papayo- Flor América- Virgen Flor América- Planta Tienda Nueva Vda la Florida - entrada de Big Cola Entrada a San Ramón – vía Flores Cota Humedal Gualí - sector El Cacique

Recolección y Transporte	<p>Eficiencia y calidad: Promover las relaciones con la comunidad.</p>	<p>Capacitar a los usuarios sobre la adecuada separación de residuos y la presentación de los mismos, horarios, frecuencias, normas y características generales del servicio.</p>	0%	100%	100%	100%	100% de los usuarios capacitados	<p>Usuarios capacitados/usuarios del servicio*100%</p>	2027
	<p>Cobertura: Cobertura de recolección de residuos ordinarios en el área rural</p>	<p>Mantener la cobertura de recolección de residuos ordinarios en el área rural, a los usuarios comerciales e industriales ubicados en la zona de influencia de la empresa.</p>	28%	28%	28%	28%	28%	<p>Cobertura predios = (Número de predios con servicio / total de predios)*100</p>	2027
	<p>Calidad: Frecuencia de recolección de residuos ordinarios en el área rural</p>	<p>Mantener la frecuencia de recolección de residuos ordinarios en el área rural.</p>	2 veces por semana	<p>Frecuencia de recolección de residuos ordinarios = N° veces de recolección de residuos ordinarios/semana</p>	2027				
	<p>Continuidad: Atención oportuna del servicio en los días señalados a los usuarios</p>	<p>Cumplir con los viajes programados de recolección y transporte de acuerdo a la frecuencia y rutas de recolección y transporte señaladas en el contrato de condiciones uniformes</p>	312	312	312	312	312	<p>Continuidad del servicio en recolección y transporte = (# de usuarios promedio al año atendidos * 312 viajes programados) – (días de viajes programados que no se presta el servicio al año * usuarios promedio al año atendidos) / (usuarios promedio al año atendidos * 312 viajes programados) * 100.</p>	2027

	Calidad: Disposición final adecuada de los residuos recolectados	Disponer en relleno sanitario licenciado el 100% de los residuos sólidos recolectados en las rutas de prestación del servicio.	100%	100%	100%	100%	100%	Residuos dispuestos en relleno sanitario FORMULA: $\frac{\text{Residuos producidos en relleno sanitario}}{\text{Residuos producidos en el relleno sanitario, en los últimos doce meses.}} \times 100$ Toneladas de residuos producidos en los últimos doce meses	
	Calidad: Manejo y eliminación de puntos críticos en área rural	Eliminar los puntos críticos en conjunto con la Administración Municipal que aparezcan en el área de influencia rural.	0	0	0	0	0	Eliminación de Puntos Críticos : (# de puntos críticos identificados - # de puntos críticos erradicados) / ((# de puntos críticos identificados) * 100	

Actividad	Aspecto (Cobertura, Calidad, continuidad y eficiencia)	Objetivo	Línea base	Metas intermedias (Años)			Meta	Indicador	Plazo
				2016-2019	2020-2023	2024-2027	2027		
Comercial	Calidad y Eficiencia: Realizar las labores de comercialización del servicios de acuerdo a los estándares de calidad exigidos por la normatividad vigente	Promover el pago oportuno de las tarifas por parte de los usuarios y realizar atención debida a los usuarios de las PQRS para satisfacer los requerimientos técnicos como administrativos del servicio.	Sin calcular	1%	1%	1%	1%	PQRs = # de reclamos recibidos por facturación y/o fallas en la prestación del servicio / # facturas emitidas* 100.	2027

Atendiendo lo dispuesto en el numeral segundo del anexo de la Resolución 0288 de 2015, a continuación se establece el modelo de seguimiento a efectuarse por parte de la Oficina de Control Interno de la empresa, quienes adelantaran los informes anuales de control frente a los objetivos y metas propuestas en el programa:

Aspectos operativos del Servicio de Aseo

A continuación se presenta el esquema operativo de prestación de cada una de las actividades que desarrolla Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. E.S.P.



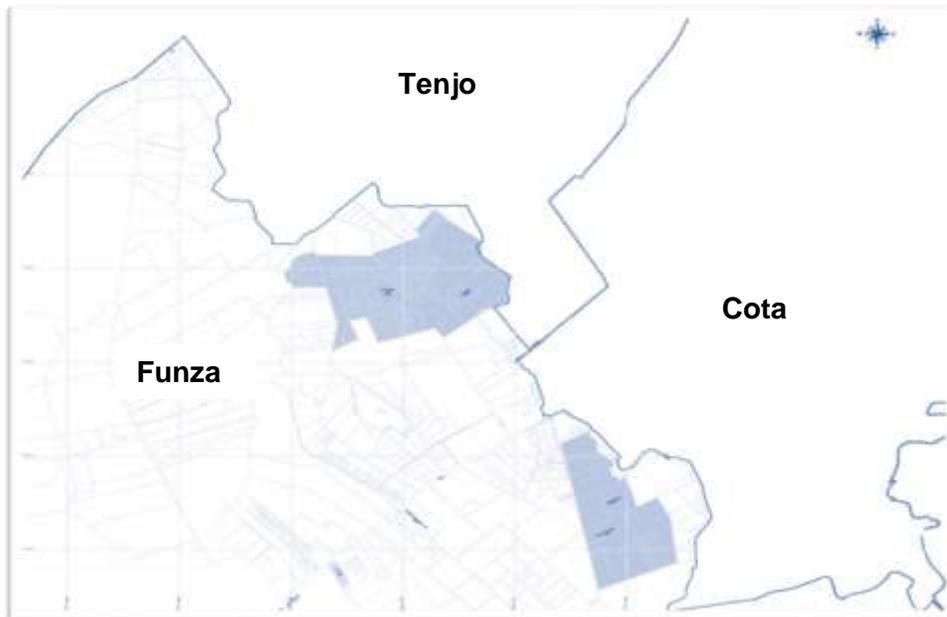
Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio PÚBLICO de Aseo

El programa para la prestación del servicio se adoptó a partir del mes de Enero de 2016, con el acto de adopción No. 001 de 2016

Área de prestación de servicios

El área de prestación de servicio corresponde a la zona de expansión urbana, suelo suburbano del municipio de Funza, comprendida por Celta Trade Park, Intexona, Zol y Mercurio.

Área de prestación del servicio del municipio de Funza



Fuente: Delimitación APS por municipio (Funza – Cundinamarca)

Actividad de Recolección y Transporte

Presentación de residuos

A continuación se indican los criterios básicos y requisitos mínimos obligatorios que deben cumplir los usuarios del servicio PÚBLICO de aseo en relación con el almacenamiento y la presentación de los residuos sólidos generados, de acuerdo con la normativa vigente.

Recordemos que:

El almacenamiento es la actividad en la cual el usuario ubica temporalmente los residuos en depósitos, recipientes, contenedores retornables o desechables, mientras son recogidos para disposición final o de forma selectiva con fines de aprovechamiento.

La presentación es la actividad realizada por el usuario de envasar, empacar e identificar todo tipo de residuos sólidos que ha generado, para su almacenamiento y posterior entrega al prestador del servicio de aseo para su disposición final. Esta actividad debe realizarse con una antelación no mayor de tres (3) horas a la hora inicial de recolección.

Condiciones de Presentación de los Residuos Sólidos:

Son obligaciones de los usuarios del servicio PÚBLICO de aseo, en cuanto al almacenamiento y la presentación de residuos sólidos:

- Realizar la separación de residuos en la fuente, tal como lo establezca el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos para su adecuado almacenamiento y posterior presentación.
- 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 de Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. E.S.P.
- Preferiblemente la presentación de los residuos para recolección se realizará en recipientes retornables.
- Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada para su recolección.
- Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos en el numeral 3.3.3. del presente documento.
- Almacenar y presentar los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes, de manera conjunta con los residuos sólidos originados en el domicilio.
- Presentar los residuos en área PÚBLICA, salvo condiciones pactadas con el usuario cuando existan condiciones técnicas y operativas de acceso a las unidades de almacenamiento o sitio de presentación acordado.

¿Qué tipo de recipientes?

Recipientes retornables

- El Artículo 18 del Decreto 2981 de 2013, define las Características de los recipientes retornables para almacenamiento de residuos sólidos:
- Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección.
- Deben ser lavados por el usuario, de tal forma que al ser presentados estén en condiciones sanitarias adecuadas.
- Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan. Teniendo en cuenta la recolección manual que ejecutan no deben superar 50Kg.
- Ser de material resistente, para soportar la tensión ejercida por los residuos sólidos contenidos y por su manipulación y se evite la fuga de residuos o fluidos.



Recipientes No retornables

- El Artículo 19 del Decreto 2981 de 2013, define las siguientes Características de los recipientes no retornables para almacenamiento de residuos sólidos:
- Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección de acuerdo con la tecnología utilizada por el prestador, tanto para la recolección de residuos con destino a disposición final como a procesos de aprovechamiento.
- Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.
- De material resistente para soportar su manipulación. Facilitar su cierre o amarre.



Ubicación de la base de operaciones

Dirección de la base de operaciones	Teléfono
Autopista Medellín Kilómetro 1.9 Vía la Florida PTAR AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTA S.A. E.S.P.	8985277 - 3015631155



Macrorutas de recolección y transporte

Macroruta	Distintivo	Nombre	L	M	M	J	V	S	Hora inicio	Hora Final
L - 1	Negro	Celta A	X		X		X		6:00 a.m.	6:00 p.m.
L - 2	Negro	Celta B		X		X		X	6:00 a.m.	6:00 p.m.
M - 1	Café	Interpark A	X		X		X		6:00 a.m.	6:00 p.m.
M - 2	Café	Interpark B		X		X		X	6:00 a.m.	6:00 p.m.
N	Morado	Zol - Mercurio	X	X	X	X	X	X	6:00 a.m.	6:00 p.m.



Censo de puntos críticos

A continuación se relacionan los puntos críticos identificados por la empresa y el estado de contaminación de cada uno de ellos:

DIRECCIÓN	BARRIO	CONTAMINACIÓN
1. Vía Intexzona (Canales)	4°44'07.2"N 74°09'39.1"W 4.735336, -74.160858	

<p>2. Vía Intexzona (Punto 2)</p>	<p>4°43'55.4"N 74°09'36.7"W</p>	
<p>2. Vía Intexzona (Punto 3)</p>	<p>4°43'47.3"N 74°09'35.0"W 4.729797, -74.159716</p>	
<p>4. Ciudadela Vía Club de Golf</p>	<p>4°43'56.9"N 74°09'07.2"W 4.732461, -74.152009</p>	
<p>5. Vía Terrapuerto</p>	<p>4°43'57.0"N 74°09'00.2"W 4.732512, -74.150047</p>	

<p>6. Vía Terrapuerto (Punto 2)</p>	<p>4°44'00.9"N 74°08'55.1"W 4.733591, -74.148651</p>	
---	--	--

La empresa efectúa operativos de limpieza en cada punto relacionado con el fin de asegurar su eliminación.

Lugar de disposición de residuos sólidos

La disposición final de residuos sólidos se realiza en el Relleno sanitario Nuevo Mondoñedo, operado por la Empresa de Nuevo Mondoñedo S.A. E.S.P., se encuentra ubicado en el municipio de Bojacá, Cundinamarca.

La capacidad promedio del Relleno Sanitario Nuevo Mondoñedo es de 1.380 toneladas por día, la cual está siendo utilizada y se cuenta a la fecha con una vida útil mínima aproximada de 8 años (Resolución No.0694 del 3 de junio de 2005 (Vigencia hasta el 16 de enero de 2037) Modificada por la Resolución 1670 de 1 de Septiembre de 2009)



Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Kilómetros y/o metros cuadrados de barrido

El Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS aprobado SEGÚN Resolución No. 0284 del 13 de abril de 2016 del municipio de Funza, estableció 1.130 km lineales de barrido al mes y una frecuencia de barrido de dos (2) veces por semana.

Parámetro	Valor
Kilómetros de vías	1.129.2
Kilómetros de áreas PÚBLICAS	ND
Metros cuadrados de parques	ND
Metros cuadrados de zonas PÚBLICAS	ND

Acuerdo de barrido

El acuerdo de barrido se firmó el 30 de marzo de 2017 con base en lo definido por la Resolución CRA 709 de 2015. A continuación se presentan los resultados generales:

Prestadores que suscribieron el acuerdo	Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas públicas a barrer	Número de suscriptores en el área de confluencia
EMAAF E.S.P.	1122.2	ND	25.636
ASB S.A. E.S.P.	7.0	ND	159
Totales	1.129.2	ND	25.795

Microrutas de Barrido

De conformidad con lo establecido en el Parágrafo 2, del artículo 2.3.2.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015, las partes distribuyen las vías y áreas PÚBLICAS del municipio de Funza en microrutas, en las cuales de adelanta el barrido y limpieza, y de conformidad con las frecuencias establecidas en la ley.

Cada microruta se encuentra codificada de manera clara y precisa, incluyendo la descripción de los límites, los kilómetros de barrido y la frecuencia, como se observa a continuación:

Código	Microruta	Sector	Metros diarios	kilometros diarios	Km Barrido Mes
1	1 - 1 LUNES	CALLE 15, URB. LAS MANGAS.	10.682,00	10,68	42,73
1	1 - 2 MARTES	VILLA DIANA	4.752,00	4,75	19,01
1	1 - 3 MIERCOLES	URB. PRADOS DE SAN ANDRES,	2.917,00	2,92	11,67
1	1 - 4 JUEVES	VILLA PAOLA	3.803,00	3,80	15,21
1	1 - 5 VIERNES	SANTA TERESITA, SIETE TROJES	4.794,00	4,79	19,18
1	1 - 6 SABADO	EL PAPAYO, LOS SAUCES, SIETE	3.189,00	3,19	12,76
2	2 - 1 LUNES	EL LAGO, MIRAFLORES	3.408,00	3,41	13,63

2	2 - 2 MATTES	EL PALMAR, EL SOL	3.964,00	3,96	15,86
2	2 - 3 MIERCOLES	LA CHAGUYA, CENTRO	3.783,00	3,78	15,13
2	2 - 4 JUEVES	SAN MIGUEL, URB. QUINTAS DE CELTA	4.035,00	4,04	16,14
2	2 - 5 VIERNES	BARRIO CENTRO	3.774,00	3,77	15,10
2	2 - 6 SABADO	CARRERA 9 HASTA VELOGAS	4.164,00	4,16	16,66
3	3 - 1 LUNES	SERREZUELITA	2.879,00	2,88	11,52
3	3 - 2 MARTES	POPULAR PROVIVIENDA	5.086,00	5,09	20,34
3	3 - 3 MIERCOLES	TISQUESUSA, URB. NUEVA GERONA	4.626,00	4,63	18,50
3	3 - 4 JUEVES	PORVENIR,URB. SAN MARCOS	5.987,00	5,99	23,95
3	3 - 5 VIERNES	SERREZUELITA, URB. SENDEROS	2.860,00	2,86	11,44
3	3 - 6 SABADO	LA FORTUNA	3.582,00	3,58	14,33
4	4 - 1 LUNES	BACATA CACIQUE, EL DORADO,	3.608,00	3,61	14,43
4	4 - 2 MARTES	URB. PORTALES	3.898,00	3,90	15,59
4	4 - 3 MIERCOLES	CENTENARIO, VILLA ADRIANA	4.317,00	4,32	17,27
4	4 - 4 JUEVES	URB. VILLA DE LOS ALPES, LA	4.317,00	4,32	17,27
4	4 - 5 VIERNES	CR 9 DESE COLANTA, HASTA LA CLL	3.787,00	3,79	15,15
4	4 - 6 SABADO	CLL 27 HASTA CR 2 HATO 1	2.344,00	2,34	9,38
5	5 - 1 LUNES	BELLISCA	2.650,00	2,65	10,60
5	5 - 2 MARTES	MEXICO , NUEVO MEXICO	5.106,00	5,11	20,42
5	5 - 3 MIERCOLES	SAMARKANDA, URB. SANTA ROSA	4.472,00	4,47	17,89
5	5 - 4 JUEVES	URB. CIUDAD JARDIN, EL HATOO 2	7.094,00	7,09	28,38
5	5 - 5 VIERNES	FRANCISCO MARTINEZ RICO	1.116,00	1,12	4,46
5	5 - 6 SABADO	HATO 1 SECTOR	6.399,00	6,40	25,60
6	6 - TODOS LOS	CENTRO, PARQUE, PLAZOLETA	4.135,00	4,14	99,24
7	7- TODOS LOS DIAS	CENTRO, COL. SANTA ANA	4.581,00	4,58	109,94
8	8 TODOS LOS	DE CR 9 CLL 15 HASTA TRES	4.000,00	4,00	96,00
8	8 - 1 MIERCOLES	ZUAME CASAS Y TORRES DE ZUAME	4.362,00	4,36	17,45
9	9 TODOS LOS DIAS	INICIA CLL 13, CRR 6 HASTA LA CLL 19	3.953,00	3,95	94,87
10	10 DOMINGOS	CENTRO	7.080,00	7,08	28,32
M-1	LUNES	CALLE 23 LOS OLIVOS,SERREZUELITA	13.790,00	13,79	55,16
M-2	MARTES	CALLE 9,CARRERA 8 PROVIVIENDA	10.683,00	10,68	42,73
M-3	MIÉRCOLES	CALLE 23 LOS OLIVOS,SERREZUELITA	13.790,00	13,79	55,16
M-4	JUEVES	EL PENSAMIENTO CARRERA 5,EL PORVENIR	8.642,32	8,64	34,57

M-5	VIERNES	CARRERA 22 SANTA TERESITA, CALLE 12 Y 13	7.752,00	7,75	31,01
M-6	SÁBADO	CALLE 23 LOS OLIVOS, SERREZUELITA	13.790,00	13,79	55,16

Ubicación de cuartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido.

Actualmente los implementos de barrido son almacenados en la base de operaciones de la empresa.

Programa de instalación y mantenimiento de cestas

El Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, se encuentra sujeto a lo dispuesto en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, así:

Programa	Localidad	Cantidad	Frecuencia
Instalación de nuevas cestas	Funza	210	2
Reposición de cestas instaladas	Funza	ND	ND
Desmantelación de cestas	Funza	ND	ND
Mantenimiento de cestas	Funza	210	2

Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas

Las actividades de corte de césped en las vías y áreas PÚBLICAS se han desarrollado a solicitud de la alcaldía municipal, sin embargo se encuentran en proceso de adecuación con base a lo definido en el PGIRS.

Localidad, comunas o similares	Ubicación del área a intervenir (Cra, Cll, otro)	Área verde a intervenir (m2)	Frecuencia programada de corte al año
Funza	ND	210.000	12

*** De acuerdo con el catastro de áreas públicas entregado por el municipio o distrito

Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas

Tipo de árboles (según)	Altura	Localidad, comunas o similares	Cantidad de árboles a podar por año, según catastro de árboles	Frecuencia programada de poda al año
Tipo 1	Hasta 5 mt	ND	ND	ND
Tipo 2	5.01 mt – 15 mt	ND	ND	ND
Tipo 3	15.01 mt – 20 mt	ND	ND	ND
Tipo 4	Mayor a 20 mt	ND	ND	ND

*** De acuerdo con el catastro de áreas PÚBLICAS entregado por el municipio o distrito

Actividad de aprovechamiento

La empresa no realiza actividades de aprovechamiento en la actualidad, las rutas de recolección selectiva son

efectuadas por las Asociaciones de recicladores en proceso de formalización ante la Superintendencia de servicios PÚBLICOS y el Municipio.

Actividad de Tratamiento

La empresa no realiza actividades de Tratamiento, dicha actividad es efectuada por el Operador del Sitio de Disposición Final.

Actividad de comercialización

Puntos de atención al usuario

Dirección punto de atención	Teléfono	Días de atención	Horario de atención
Autopista Medellín Km 3.9 - Centro Empresarial Metropolitano - Edificio Centro de Negocios Piso 5 Teléfonos: 898 52 77 – 898 52 79 Celular: 320 385 94 78 Línea de Emergencias: 320 385 1907	8985277	Lunes a viernes	8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Medios de contacto

Estimado Usuario, si usted desea presentar una reclamación o demás solicitudes puede realizarlo en las oficinas anteriormente descritas o a través de canales electrónicos o vía telefónica.

Dirección electrónica:	www.asb.com.co
Correo electrónico para radicación de PQR:	info@asb.com.co
Línea de atención al cliente:	8985279

Relaciones con la comunidad

Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e Informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 105 del Decreto Número 2981 de 2013.

Área	Temas	Programación
Industrial	Condiciones de prestación del servicio	Mensual
Industrial	Presentación de residuos sólidos	Mensual
Industrial	Separación en la fuente	Mensual
Industrial	Residuos Eléctricos y Electrónicos	Trimestral
Industrial	Residuos Orgánicos	Trimestral
Industrial	Residuos de Construcción y Demolición	Trimestral
Industrial	Residuos aprovechables	Trimestral
Industrial	Residuos Peligrosos	Trimestral

Esquema de Facturación del servicio

Mecanismo de Factura	Descripción	Puntos de pago
----------------------	-------------	----------------

Facturación directa	La facturación del servicio de aseo es realizada directamente en nuestra factura del Servicio de acueducto y alcantarillado.	 <p>Todas las sucursales a nivel nacional Para pagos en cheque por favor girar a: Helm Trust P.A: Aguas de la Sabana de Bogotá Nit. 830.053.963-6</p>  <p>www.asb.com.co</p>
---------------------	--	--

Actividad de lavado de vías y áreas públicas

Acuerdos de lavado de áreas públicas

El acuerdo de barrido se firmó el 30 de marzo de 2017 con base en lo definido por la Resolución CRA 709 de 2015.

Áreas públicas objeto de lavado

La Información referente a las áreas objeto de lavado no ha sido remitida por el Ente Territorial, por lo tanto se encuentra pendiente de inclusión dentro del PGIRS y el Programa de Prestación del Servicio.

La actividad de Limpieza urbana, es prestada directamente por el Municipio de Funza, en las siguientes condiciones de acuerdo con el PGIRS municipal:

DATOS DE LIMPIEZA URBANA DEL MUNICIPIO (Fuente. PGIRS)	
Metros cuadrados totales de áreas PÚBLICAS a lavar en el periodo de facturación	10
Frecuencia anual de lavado definida en el PGIRS	1

Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad

La Información referente los puentes peatonales objeto de lavado no ha sido remitida por el Ente Territorial, por lo tanto se encuentra pendiente de inclusión dentro del PGIRS y el Programa de Prestación del Servicio.

No obstante los metros cuadrados de lavado, corresponden al puente peatonal ubicado frente a Colsubsidio – Funza.

Residuos Especiales

De conformidad con lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes se establecen las siguientes condiciones para la presentación de los residuos especiales:

Condiciones de prestación para residuos especiales Funza-Cundinamarca

Tipo de residuo	Descripción	Teléfono de contacto
-----------------	-------------	----------------------

Generados en eventos y espectáculos Públicos.	Los servicios especiales de aseo se atenderán previa solicitud de usuarios residenciales y no residenciales relacionadas con la recolección y transporte, barrido y limpieza y demás actividades de alcance del servicio de aseo especial conforme a la normatividad vigente, entre las que se encuentran: recolección de residuos de arreglo de jardines(follajes), limpieza de calles y escenarios luego de eventos públicos y espectáculos, Limpieza de lotes de terreno entre otros, para cuya prestación se suscribirá el acuerdo especial correspondiente donde se estipularán las condiciones especiales para su prestación y pago	8415892-8985277
Generados por puntos de ventas en áreas Públicas.		

Programa de Gestión del Riesgo

De conformidad con el Plan de Contingencia formulado por la empresa para la prestación del servicio de aseo, se tienen las siguientes características frente al Programa de Gestión del Riesgo:

Características del Programa de Gestión del Riesgo Funza-Cundinamarca

Condiciones de Amenaza, Vulnerabilidad y Riesgo	Acciones de respuesta	Medidas que deben ser adoptadas por los usuarios
Amenaza Sísmica, Vulnerabilidad media de afectación de las vías utilizadas en la actividad de recolección.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de los daños ocasionados por el sismo. 2. Diseño de rutas secundarias para recolección. 3. Comunicación a los usuarios para el albergue temporal de los residuos en caso de interrupción de la actividad. 	Albergue temporal de los residuos y comunicación con la empresa vía telefónica para tener conocimiento de cualquier cambio en la ruta de recolección.
Amenaza de Inundación, Vulnerabilidad baja de afectación en la actividad de recolección y transporte.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de los daños ocasionados por la inundación. 2. Diseño de rutas secundarias para recolección. 3. Comunicación a los usuarios para el albergue temporal de los residuos en caso de interrupción de la actividad 	Albergue temporal de los residuos y comunicación con la empresa vía telefónica para tener conocimiento de cualquier cambio en la ruta de recolección.
Amenaza por fallas estructurales en las vías utilizadas en la actividad de recolección y transporte. Vulnerabilidad alta en vías secundarias y vulnerabilidad baja en vías principales (autopistas concesionadas).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de los daños ocasionados en la vía por la falla. 2. Diseño de rutas secundarias para recolección. 3. Comunicación a los usuarios para el albergue temporal de los residuos en caso de interrupción de la actividad. 	Albergue temporal de los residuos y comunicación con la empresa vía telefónica para tener conocimiento de cualquier cambio en la ruta de recolección.
Amenazas por acciones antrópicas. Vulnerabilidad alta en vías principales (cierres por protestas, accidentes de tránsito)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación situación. 2. Diseño de rutas secundarias para recolección. 3. Comunicación a los usuarios para el albergue temporal de los residuos en caso de interrupción de la actividad 	Albergue temporal de los residuos y comunicación con la empresa vía telefónica para tener conocimiento de cualquier cambio en la ruta de recolección.

Subsidios y Contribuciones

Factores de subsidios y aporte solidario

Estrato o tipo de usuario	Factor de subsidio (%) SEGÚN acuerdo del concejo municipal	Factor de contribución (%), SEGÚN acuerdo del concejo municipal
Estrato 1	-70%	
Estrato 2	-40%	
Estrato 3	-15%	
Estrato 4	0%	
Estrato 5		50%
Estrato 6		60%
Industrial		50%
Comercial		50%
Oficial		0%

Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones

Documento	Fecha de Suscripción	Acto administrativo
Acuerdo del concejo municipal que define los factores	27 de octubre de 2016	Acuerdo 017 de 2016
Convenios con el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos	22 de diciembre de 2008	Contrato de transferencia de recursos de superávit

Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición

Actividad	Elementos aportados bajo condición
Recolección	NA
Transporte	NA
Transferencia	NA
Barrido y limpieza de vías y áreas PÚBLICAS	NA
Corte de césped en vías y áreas PÚBLICAS	NA
Poda de árboles en vías y áreas PÚBLICAS	NA
Lavado de vías y áreas PÚBLICAS	NA
Tratamiento	NA
Aprovechamiento	NA
Comercialización	NA

Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS

Sobre el particular a continuación se enuncian en la tabla propuesta por la Resolución 0288 de 2015, los diferentes obligaciones planteadas en el PGRIS para los prestadores del servicio de aseo que operan en el área rural de Funza – Cundinamarca -:

