

**PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P.,
MUNICIPIO CANDELARIA. ACTUALIZADO DICIEMBRE 2025**

1. Actividades prestadas

Actividad	Fecha de inicio
Recolección	01 de abril de 2019
Transporte	01 de abril de 2019
Transferencia*	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas**	01 de Abril de 2019
Corte de césped en vías y áreas públicas**	N/A
Poda de árboles en vías y áreas públicas**	N/A
Lavado de vías y áreas públicas**	N/A
Tratamiento*	N/A
Aprovechamiento*	N/A
Comercialización	01 de Marzo de 2019

* Estas actividades no están contempladas dentro de la prestación del servicio del Municipio.

**Se cuenta con acuerdo de Barrido y Limpieza urbana, de lavado de vías y áreas públicas, de corte de césped y de poda de árboles celebrado entre empresa regional del servicio público de aseo de Candelaria — Cande aseo S.A E.S.P. y Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. sucursal Cali para el municipio de Candelaria Valle del Cauca.

Objetivos y metas

Actividad del servicio de aseo	Aspecto (cobertura, calidad, continuidad, eficiencia)	Objetivo	Línea base*	Metas Intermedias**		Meta Final	Indicadores	Plazo
				AÑO 1	AÑO 2			
Recolección	Cobertura	100%	100 %	100%	100%	100 %	Residuos Recogidos/ residuos Generados	Inmediato
	Continuidad	100%	3 veces/semana	100%	100%	100 %	Frecuencias Realizadas/ frecuencias programadas	Inmediato
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Cobertura	100%	100 %	100%	100%	100 %	Km barridos / Km de vías a barrer	Inmediato
	Continuidad	100%	3 veces/semana	100%	100%	100 %	Frecuencias realizadas/ frecuencias programadas	Inmediato

Actividad del servicio de aseo	Aspecto (cobertura, calidad, continuidad, eficiencia)	Objetivo	Línea base*	Metas Intermedias**		Meta Final	Indicadores	Plazo
				AÑO 1	AÑO 2			
Corte de césped en vías y áreas públicas	Cobertura	N/A	306 Km2	100%	100%	100%	metros ² cortados / metros ² de áreas verdes a acortar	Inmediato
	Continuidad	N/A	6 veces/semana	100%	100%	100%	Frecuencias realizadas/frecuencias programadas	Inmediato
Poda de árboles en vías y áreas públicas	Cobertura	N/A	4721 individuos	100%	100%	100%	Árboles podados/ Árboles programados para poda	Inmediato
	Continuidad	N/A	N/A	100%	100%	100%	Ciclos realizados/Ciclos programados	Inmediato

* Fuente línea base PGIRS Candelaria 2017.

** Las metas serán aplicadas de acuerdo con el porcentaje de los usuarios vinculados a Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. - Sucursal Cali.

• Seguimiento

Actividad del servicio de aseo	Objetivo	Indicadores	Resultado del indicador	Medios de verificación	Dificultades identificadas	Acciones correctivas
Recolección	Continuidad	Residuos producidos/residuos recogidos				
	Cobertura	Frecuencias Programadas/frecuencias ejecutadas				
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Continuidad	Km totales / Km barridos				
	Cobertura	Frecuencias programadas/frecuencias ejecutadas				
Corte de césped en vías y áreas públicas	Continuidad	metros ² totales / metros ² cortados				
	Cobertura	Frecuencias programadas/frecuencias ejecutadas				
Poda de árboles en vías y áreas públicas	Continuidad	Árboles totales / Árboles podados				
	Cobertura 1	Ciclos programados/Ciclos ejecutados				

Estas tablas se diligenciarán anualmente y se mantendrá a disposición de las entidades de vigilancia y control.

2. Aspectos operativos del servicio

2.1 Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo

Se adopta a partir del mes de agosto de 2019 y será revisado y ajustado de acuerdo con las actualizaciones y revisiones del PGIRS del municipio, actualizado a diciembre de 2025

2.2 Área de prestación del servicio

Actividad del servicio	Nombre del departamento	Nombre del municipio	Localidad, comunas o similares
1. Recolección	Valle del cauca	Candelaria	Casco urbano y zona rural del municipio de Candelaria
2. Transporte	Valle del cauca	Candelaria	Casco urbano y zona rural del municipio de Candelaria
3. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas**	Valle del cauca	Candelaria	Casco urbano y zona rural del municipio de Candelaria
4. Corte de césped en vías y áreas públicas**	Valle del cauca	Candelaria	Casco urbano y zona rural del municipio de Candelaria
5. Poda de árboles en vías y áreas públicas**	Valle del cauca	Candelaria	Casco urbano y zona rural del municipio de Candelaria
6. Lavado de vías y áreas públicas**	Valle del cauca	Candelaria	Casco urbano y zona rural del municipio de Candelaria

** Se cuenta con acuerdo de Barrido y Limpieza urbana, de lavado de vías y áreas públicas, de corte de césped y de poda de árboles celebrado entre empresa regional del servicio público de aseo de Candelaria — Cande aseo S.A E.S.P. y Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. sucursal Cali para el municipio de Candelaria Valle del Cauca.

2.3 Actividad de recolección y transporte

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

Forma de presentación de los residuos (acera, caja de almacenamiento, unidad de almacenamiento, contenedor, etc.)	Describir condiciones de presentación que deben cumplir los usuarios (con o sin separación en la fuente, etc.).
Acera	Se utilizará para los usuarios no agrupados los cuales deben presentar los residuos en el andén del inmueble generador evitando la obstrucción peatonal o vehicular. Se podrá hacer en recipientes retornables y/o desechables.

Forma de presentación de los residuos (acera, caja de almacenamiento, unidad de almacenamiento, contenedor, etc.)	Describir condiciones de presentación que deben cumplir los usuarios (con o sin separación en la fuente, etc.).
Unidad de almacenamiento	Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento o similares para que el usuario agrupado almacene temporalmente los residuos sólidos, mientras son presentados a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y transporte. Las unidades de almacenamiento deben cumplir con lo establecido en la normatividad vigente y son completa responsabilidad del usuario.
Contenedores y cajas estacionarias	Se emplearán contenedores (tipo <i>roll-off</i> o similares) o cajas estacionarias para grandes productores tales como plazas de mercado e industrias que generen volúmenes considerables de residuos, cuyas condiciones de espacio lo permitan y que no puedan ser atendidos mediante contenedores estandarizados.
Cajas 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. Los recipientes o cajas de almacenamiento se instalarán teniendo en cuenta la generación de residuos y las frecuencias y horarios de prestación del servicio. La colocación de cajas de almacenamiento en áreas públicas debe contar con la autorización de la entidad territorial a través de la autoridad urbanística local o quien haga sus veces, atendiendo las necesidades del servicio público de aseo.

- Ubicación de la base de operaciones**

Dirección de la base de operaciones	Teléfono
CARRERA 34 No 11- 240 YUMBO - ACOPI	(602)6959920

- Macrorrutas de recolección y transporte**

Macrorruta* (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
8	Candelaria	X		X		X			6:00	18:00
8	Candelaria		X		X		X		6:00	18:00

* Las macrorrutas de recolección pueden variar de acuerdo con la necesidad del servicio.

- Censo de puntos críticos (periodo de reporte anual)**

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. no ha identificado puntos críticos en su área atendida del servicio del municipio de Candelaria.

- **Lugar de disposición de residuos sólidos**

Nombre relleno sanitario	Ubicación	Teléfono de contacto	Cuenta con licencia o permiso ambientalvigente (sí/no)
Relleno sanitario Colomba - El Guabal	Km 38 + 800 mts vía Vijes – Yotoco a 100 mts del Peaje media canoa	301 2655557	Si

2.4 Actividad de transferencia

Ubicación de la estación de transferencia, capacidad y horario de funcionamiento

Dirección Estación de transferencia	Capacidad (ton/hora)	Horario de funcionamiento
N/A		

2.5 Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

- Número de kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido

Km de vías y áreas públicas por prestador*	Metros cuadrados de parques y zonas públicas
3487,1 km/mes (CANDEASEO S.A. E.S.P. Según PGIRS del Municipio)	N/A

*Se cuenta con acuerdo de Barrido y Limpieza urbana, de lavado de vías y áreas públicas, de corte de césped y de poda de árboles celebrado entre empresa regional del servicio público de aseo de Candelaria — Cande aseo S.A E.S.P. y Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. sucursal Cali para el municipio de Candelaria Valle del Cauca.

- Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas, indicando el número total de kilómetros a barrer en el área de confluencia y el número total de metros cuadrados de parques y zonas de áreas públicas a barrer en el área de confluencia, de conformidad con la Resolución CRA número 709 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

Acuerdo de barrido y limpieza	Fecha de suscripción	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
*	03-03-2020	CANDEASEO - CIUDAD LIMPIA	El acuerdo realizado es que Candeaseo realiza todos los km y las actividades del CLUS contempladas en el PGIRS		

* Se cuenta con acuerdo de Barrido y Limpieza urbana, de lavado de vías y áreas públicas, de corte de césped y de poda de árboles celebrado entre empresa regional del servicio público de aseo de Candelaria — Cande aseo S.A E.S.P. y Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. sucursal Cali para el municipio de Candelaria Valle del Cauca.

- **Macrorrutas**

Macrorruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Tipo de barrido (mecánico, manual)
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
*										

* Se cuenta con acuerdo de Barrido y Limpieza urbana, de lavado de vías y áreas públicas, de corte de césped y de poda de árboles celebrado entre empresa regional del servicio público de aseo de Candelaria — Cande aseo S.A E.S.P. y Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. sucursal Cali para el municipio de Candelaria Valle del Cauca.

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

Cuartelillo	Dirección

* Se cuenta con acuerdo de Barrido y Limpieza urbana, de lavado de vías y áreas públicas, de corte de césped y de poda de árboles celebrado entre empresa regional del servicio público de aseo de Candelaria — Cande aseo S.A E.S.P. y Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. sucursal Cali para el municipio de Candelaria Valle del Cauca.

- **Identificación de las playas en el área de prestación a ser intervenidas con la limpieza, precisando la frecuencia de limpieza. ***

Nombre de la playa*	Ubicación	Extensión		Frecuencia							Hora de Inicio	Hora de Finalización
		Und	Cantidad	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
N/A												

* Esta actividad no está contemplada en la prestación del servicio del municipio.

- **Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, precisando el número de cestas a instalar por año. ***

Programa	Localidad, comunas o similares	Cantidad de cestas	Frecuencia
Instalación de nuevas cestas	*		
Reposición de cestas instaladas	*		
Desmantelación de cestas	*		
Mantenimiento	*		

* El PGIRS no cuenta con la información detallada para la actividad de cestas publicas

2.6 Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas

Localidad, comunas o similares	Ubicación del área a intervenir (carrera, calle, otro)	Área verde a intervenir (m2)	Frecuencia programada de corte al año
*			

* Se cuenta con acuerdo de Barrido y Limpieza urbana, de lavado de vías y áreas públicas, de corte de césped y de poda de árboles celebrado entre empresa regional del servicio público de aseo de Candelaria — Cande aseo S.A E.S.P. y Ciudad Limpia Bogota S.A. E.S.P. sucursal Cali para el municipio de Candelaria Valle del Cauca.

2.7 Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas

Tipo de árboles (según tamaño)	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.	*		
Tipo 2	5,01 mt - 15 mt.	*		
Tipo 3	15,01 mt - 20 mt.	*		
Tipo 4	Mayor a 20 mt.	*		

* Se cuenta con acuerdo de Barrido y Limpieza urbana, de lavado de vías y áreas públicas, de corte de césped y de poda de árboles celebrado entre empresa regional del servicio público de aseo de Candelaria — Cande aseo S.A E.S.P. y Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. sucursal Cali para el municipio de Candelaria Valle del Cauca.

2.8 Actividad de aprovechamiento

- **Macrorrutas de recolección de residuos aprovechables.**

Macrorruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia	Hora de inicio
N/A			

- **Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento**

Dirección	Actividades realizadas (separación, clasificación, pesaje, otros procesos)	Capacidad (ton/hora)	Tipo de residuo aprovechado
N/A			

2.9 Actividad de tratamiento

Dirección planta de tratamiento	Tipo de tratamiento (incineración, compostaje, etc.)	Capacidad instalada (Ton/día)
N/A		

2.10 Actividad de comercialización

- Puntos de atención a los usuarios**

Dirección punto de atención	Teléfono	Días de atención	Horario de atención
Calle 5 # 61-59 local 18 Centro comercial Cañaveralejo, Cali	602 5563118 3108669027	Lunes a Viernes	07:30 am a 12:30 m y de 1:30 pm a 04:30 pm

- Medios de contacto**

Dirección electrónica página web	http://www.ciudadlimpiavalle.com.co/
Correo electrónico para radicación de PQR	pgrscali@ciudadlimpia.com.co
Línea de atención al cliente	(602) 55631118- (57) 3108669027
Servicios adicionales que presta	N/A

Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el Artículo 2.3.2.2.4.1.104 del Decreto 1077 de 2015.

COMUNA	TEMAS	PROGRAMACIÓN (MES)
Candelaria	Suministrar información a los usuarios acerca de los horarios, frecuencias, normas y características generales de prestación del servicio.	Permanente
	Promover actividades de capacitación a la comunidad sobre el uso eficiente del servicio, y sobre la cultura acuerdo con lo Establecido en PGIRS.	Permanente

- Esquema de facturación del servicio**

Mecanismo de facturación (Prepago, pago anticipado, conjunta o directa)	Descripción	Puntos de pago
Conjunta	Se factura con el servicio de energía eléctrica por medio CELSIA .	Entidades Bancarias

2.11 Actividad de lavado de vías y áreas públicas

- Acuerdos de lavado de áreas públicas***

Acuerdo de lavado de vías y áreas públicas	Fecha de suscripción	Prestadores que suscribieron el acuerdo
*		

* Se cuenta con acuerdo de Barrido y Limpieza urbana, de lavado de vías y áreas públicas, de corte de césped y de poda de árboles celebrado entre empresa regional del servicio público de aseo de Candelaria — Cande aseo S.A E.S.P. y Ciudad Limpia Bogota S.A. E.S.P. sucursal Cali para el municipio de Candelaria Valle del Cauca.

Áreas públicas objeto de lavado y programación de la actividad

Macrorruta*	Localidad, comunas o similares	Áreas objeto de lavado (m2), según inventario del municipio	Frecuencia (mes)	Hora de inicio	Hora finalización

* Se cuenta con acuerdo de Barrido y Limpieza urbana, de lavado de vías y áreas públicas, de corte de césped y de poda de árboles celebrado entre empresa regional del servicio público de aseo de Candelaria — Cande aseo S.A E.S.P. y Ciudad Limpia Bogota S.A. E.S.P. sucursal Cali para el municipio de Candelaria Valle del Cauca.

2.12 Residuos especiales

- **Condiciones en las que realizará las actividades del servicio público para atender los residuos especiales.**

Tipo de Residuos	Descripción	Teléfono de contacto
Generados en eventos y espectáculos masivos	El almacenamiento y presentación de residuos generados con ocasión de eventos y espectáculos masivos, en recintos cerrados o en áreas públicas es responsabilidad del organizador de estos, quien deberá contratar el servicio de aseo con una persona prestadora del servicio público de aseo. El costo del servicio será pactado libremente entre las partes, así como su forma de pago. Se deberán separar los residuos sólidos aprovechables de los no aprovechables para lo cual el organizador del evento deberá proveer los recipientes necesarios y garantizar su transporte.	602 6959920
Generados por puntos de venta en áreas públicas	Los vendedores estacionarios localizados en áreas públicas, debidamente autorizados, deberán mantener limpios los alrededores de sus puestos de ventas, tener recipientes accesibles al público para el almacenamiento de los residuos generados en su actividad y presentarlos para su recolección en la frecuencia establecida. El control y vigilancia de estas obligaciones estará a cargo de las	602 6959920

	autoridades de policía. Los vendedores estacionarios serán considerados suscriptores no residenciales.	
Animales Muertos	Para la recolección de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, se efectuará el retiro en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano, para ser trasladados al sitio donde le indique la entidad territorial, en cumplimiento de las normas vigentes para el manejo y disposición final de este tipo de residuos	602 6959920
Residuos de Construcción y Demolición	La responsabilidad por el manejo y disposición de los residuos de construcción y demolición serán del generador, con sujeción a las normas que regulen la materia. El prestador del servicio público de aseo será responsable de la recolección de residuos de construcción y demolición residenciales cuando se haya realizado la solicitud respectiva por parte del usuario y la aceptación por parte del prestador. En tales casos, el plazo para prestar el servicio solicitado no podrá superar cinco (5) días hábiles. En el caso de los residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales, el usuario que solicite este servicio será quien asuma los costos asociados con el mismo	602 6959920
Tipo de Residuos	Descripción	Teléfono de contacto
Residuos Especiales	Los residuos que por sus características de tamaño, volumen, peso, composición o naturaleza requieran habilitarse de manera especial, El usuario debe solicitar el servicio a las líneas de atención al usuario.	602 6959920
Generados por puntos de venta en áreas públicas	Los vendedores estacionarios localizados en áreas públicas, debidamente autorizados, deberán mantener limpios los alrededores de sus puestos de ventas, tener recipientes accesibles al público para el almacenamiento de los residuos generados en su actividad y presentarlos para su recolección en la frecuencia establecida. El control y vigilancia de estas obligaciones estará a cargo de las autoridades de policía. Los vendedores estacionarios serán considerados suscriptores no residenciales.	602 6959920

<p>Animales Muertos</p>	<p>Para la recolección de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, se efectuará el retiro en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano, para ser trasladados al sitio donde le indique la entidad territorial, en cumplimiento de las normas vigentes para el manejo y disposición final de este tipo de residuos</p>	<p>602 6959920</p>
<p>Residuos de Construcción y Demolición</p>	<p>La responsabilidad por el manejo y disposición de los residuos de construcción y demolición serán del generador, con sujeción a las normas que regulen la materia. El prestador del servicio público de aseo será responsable de la recolección de residuos de construcción y demolición residenciales cuando se haya realizado la solicitud respectiva por parte del usuario y la aceptación por parte del prestador. En tales casos, el plazo para prestar el servicio solicitado no podrá superar cinco (5) días hábiles. En el caso de los residuos de construcción y demolición, así como de otros residuos especiales, el usuario que solicite este servicio será quien asuma los costos asociados con el mismo</p>	<p>602 6959920</p>
<p>Residuos Especiales</p>	<p>Los residuos que por sus características de tamaño, volumen, peso, composición o naturaleza requieran habilitarse de manera especial, El usuario debe solicitar el servicio a las líneas de atención al usuario.</p>	<p>602 6959920</p>

3.13. Programa de Gestión del Riesgo

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Atentados terroristas y explosión de bomba	<ul style="list-style-type: none"> • Se activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia. • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. • El comité de emergencia se desplaza al sitio de la contingencia, cuando las entidades encargadas den el acceso, con el fin de dimensionar las consecuencias de la contingencia y planear los recursos necesarios para la atención de la misma. • Se establece exactamente la zona afectada y si hay recursos de la Empresa afectados por el siniestro. • Si hay recursos afectados por el siniestro, las áreas de Operativa y planeación del servicio se encargan de que estos sean reemplazados para que no se vea afectada la prestación del servicio. • El comité de emergencia establece comunicación continua con la secretaria de Gestión de Riesgos de Emergencias y Desastres, con el fin de ofrecerles nuestros recursos (vehículos, equipos, personal, etc.), en caso de que sean requeridos por ellos. • El comité de emergencia está atento a los comunicados de prensa que salgan sobre el tema y a las instrucciones que se dicten por parte del comité de gestión del riesgo. • Se inicia la ejecución de la atención de la emergencia en cuanto a: Se determina cuántos vehículos amplirroles y volquetas serán necesarios para colaborar con la recolección de los escombros o residuos resultantes de la contingencia. 	<p>Ante el riesgo de atentados terroristas o explosión de bomba que puedan afectar la prestación del servicio público de aseo, los usuarios deben abstenerse de sacar residuos a la vía pública, almacenar temporalmente los residuos en condiciones seguras, evitar transitar por zonas cercanas al incidente y seguir las instrucciones de las autoridades. Por su parte, los entes de control deben coordinar con las autoridades de seguridad las acciones de respuesta, verificar la activación de los planes de contingencia por parte del prestador y hacer seguimiento a la mitigación de riesgos para restablecer el servicio de forma segura y oportuna.</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> • Se envían brigadas de barrido para que limpien y habiliten la zona. • Si por decisión de los entes de control Bomberos y policía se limita el acceso de nuestros vehículos de recolección a la zona, se definen puntos cercanos en los cuales se puedan instalar contenedores para que la comunidad pueda llevar los residuos allí y así poderlos recoger. • Para que la comunidad esté enterada de estos puntos de recolección especiales nuestro departamento de Relaciones con la comunidad hace un recorrido en la zona con volanteo y perifoneo. • Cuando se restablece la normalidad en la zona, se informa a la comunidad que se continúa prestando el servicio con las frecuencias establecidas antes de que pasara la contingencia. 	
<p>Derrumbe o desplome de estructuras agrietadas o inestables por efecto de un sismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia. • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. • Prioritariamente se garantiza la evacuación del personal de la base de operaciones e instalaciones propias; por medio del conteo de personal se establece si es necesario reemplazar. • Se agrupa el comité de emergencias. • El comité de emergencia se desplaza al (los) sitio(s) de la contingencia, cuando las entidades encargadas den el acceso, con el fin de dimensionar las consecuencias de la contingencia y planear los recursos necesarios para la atención de la misma. 	<p>Ante el riesgo de derrumbe o desplome de estructuras agrietadas o inestables a causa de un sismo, los usuarios del servicio público de aseo deben abstenerse de sacar residuos cerca de zonas afectadas, evitar permanecer en áreas con riesgo de colapso, almacenar los residuos de forma segura y seguir las indicaciones de las autoridades. Los entes de control, por su parte, deben verificar las condiciones de seguridad para la reactivación del servicio, coordinar con organismos de emergencia la evaluación estructural y garantizar el seguimiento al</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> • Se establece exactamente la(s) zona(s) afectada(s) y si hay recursos de la Empresa afectados por el siniestro. • Si hay recursos afectados por el siniestro, las áreas de Operativa y planeación del servicio se encargan de que estos sean reemplazados para que no se vea afectada la prestación del servicio. • El comité de emergencia establece comunicación continua con la secretaria de Gestión de Riesgo de Emergencias y Desastres, con el fin de ofrecerles nuestros recursos (vehículos, equipos, personal, etc.), en caso de que sean requeridos por ellos. • El comité de emergencia está atento a los comunicados de prensa que salgan sobre el tema y a las instrucciones que se dicten por parte del comité de gestión del riesgo. • Se inicia la ejecución de la atención de la emergencia en cuanto a: Se determina cuántos vehículos amplirroles y volquetas serán necesarios para colaborar con la recolección de los escombros resultantes de la contingencia. • Se envían brigadas de barrido para que limpien y habiliten la zona. • Si producto de la contingencia la secretaria de Gestión de Riesgo de Emergencias y Desastres define albergues con el fin de agrupar a la comunidad afectada, la empresa atiende estos albergues realizando recolecciones periódicas de residuos a través de cajas estacionarias y programa brigadas de aseo en las zonas aledañas a los albergues. Todo esto mientras se rehabilita la normalidad en la zona. • Si por decisión de los entes de control (Bomberos) se limita el acceso de nuestros vehículos de recolección a la zona, se definen puntos cercanos en los cuales se 	<p>cumplimiento de los planes de contingencia por parte del prestador del servicio.</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<p>puedan instalar contenedores para que la comunidad pueda llevar los residuos allí y así poderlos recoger.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para que la comunidad esté enterada de estos puntos de recolección especiales nuestro departamento de Relaciones con la comunidad hace un recorrido en la zona con volanteo y perifoneo. • Cuando se restablezca la normalidad en la zona, se informa a la comunidad que se continúa prestando el servicio con las frecuencias establecidas antes de que pasara la contingencia. 	
<p>Explosión y/o incendio por almacenamiento de material inflamable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia. • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. • Se agrupa el comité de emergencias. • El comité de emergencia se desplaza al sitio de la contingencia, cuando las entidades encargadas den el acceso, con el fin de dimensionar las consecuencias de la contingencia y planear los recursos necesarios para la atención de la misma. • Se establece exactamente la zona afectada y si hay recursos de la Empresa afectados por el siniestro. • Si hay recursos afectados por el siniestro, las áreas de Operativa y planeación del servicio se encargan de que estos sean reemplazados para que no se vea afectada la prestación del servicio. • El comité de emergencia establece comunicación continua con la secretaria de Gestión de Riesgo de Emergencias y Desastres, con el fin de ofrecerles 	<p>Ante el riesgo de explosión y/o incendio por almacenamiento de material inflamable, los usuarios del servicio público de aseo deben evitar disponer residuos cerca de fuentes de calor o materiales peligrosos, almacenar temporalmente los residuos en condiciones seguras y ventilar adecuadamente las áreas de almacenamiento. Asimismo, deben informar a las autoridades sobre situaciones de riesgo. Los entes de control deben verificar que se cumplan las normas de manejo seguro de materiales inflamables, apoyar las labores de inspección y seguimiento, y coordinar con los organismos de emergencia para prevenir afectaciones a la prestación del servicio y proteger la</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<p>nuestros recursos (vehículos, equipos, personal, etc.) en caso de que sean requeridos por ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El comité de emergencia está atento a los comunicados de prensa que salgan sobre el tema y a las instrucciones que se dicten por parte del comité de gestión del riesgo. • Se inicia la ejecución de la atención de la emergencia en cuanto a: Se determina cuántos vehículos amplirroles y volquetas serán necesarios para colaborar con la recolección de los escombros resultantes de la contingencia. • Se envían brigadas de barrido para que limpien y habiliten la zona. • Cuando se restablezca la normalidad en la zona, se informa a la comunidad que se continúa prestando los servicios con las frecuencias establecidas antes de que pasara la contingencia. 	<p>integridad de la comunidad y el personal operativo.</p>
<p>Explosión por fugas en tubería de gas natural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia. • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. • Se agrupa el comité de emergencias. • El comité de emergencia se desplaza al sitio de la contingencia, cuando las entidades encargadas den el acceso, con el fin de dimensionar las consecuencias de la contingencia y planear los recursos necesarios para la atención de la misma. • Se establece exactamente la zona afectada y si hay recursos de la Empresa afectados por el siniestro. 	<p>Ante el riesgo de explosión por fugas en tuberías de gas natural, los usuarios del servicio público de aseo deben abstenerse de sacar residuos en zonas cercanas al área afectada, evitar el uso de fuego o equipos eléctricos, ventilar los espacios cerrados y reportar inmediatamente la situación a las autoridades competentes. Los entes de control deben coordinar con los organismos de emergencia la verificación del riesgo, garantizar que se tomen medidas preventivas para proteger al personal operativo</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> • Si hay recursos afectados por el siniestro, las áreas de Operativa y planeación del servicio se encargan de que estos sean reemplazados para que no se vea afectada la prestación del servicio. • El comité de emergencia establece comunicación continua con la secretaria de Gestión de Riesgo de Emergencias y Desastres, con el fin de ofrecerles nuestros recursos (vehículos, equipos, personal, etc.). En caso de que sean requeridos por ellos. • El comité de emergencia está atento a los comunicados de prensa que salgan sobre el tema y a las instrucciones que se dicten por parte del comité de gestión del riesgo. • Si hubo explosión por la fuga de gas, se inicia la ejecución de la atención de la emergencia en cuanto a: Se determina cuántos vehículos amplirroles y volquetas serán necesarios para colaborar con la recolección de los escombros resultantes de la contingencia. • Se envían brigadas de barrido para que limpien y habiliten la zona. Todo esto se hace sólo cuando la empresa de suministro de gas autoriza la entrada a la zona, para evitar riesgos a nuestro personal. Además, el personal que atienda la emergencia cuenta con los equipos de protección personal adecuados para esta contingencia. • Cuando se restablezca la normalidad en la zona, se informa a la comunidad que se continúa prestando el servicio con las frecuencias establecidas antes de que pasara la contingencia. 	<p>y supervisar que el prestador del servicio active su plan de contingencia para prevenir incidentes y restablecer el servicio de manera segura.</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
<p>Asonada o protestas de la comunidad que afecten la prestación del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia si la emergencia sucede en la base operativa y es necesario. • Se convoca el comité de emergencias y jefaturas respectivas por parte de la Gerencia. • Se espera la intervención de ejército y la policía para que controlen la situación de presentarse riesgos que atenten contra la salud e integridad de los colaboradores. • El comité de emergencia se desplaza al sitio de la contingencia, cuando las entidades encargadas den el acceso, con el fin de dimensionar las consecuencias de la contingencia y planear los recursos necesarios para la atención de las mismas. • Se establece exactamente la zona afectada y si hay recursos de la Empresa afectados por el siniestro. • Si hay recursos afectados por el siniestro, las áreas de Operativa y planeación del servicio se encargan de que estos sean reemplazados para que no se vea afectada la prestación del servicio. • El comité de emergencia establece comunicación continua con la secretaria de Gestión de Riesgo de Emergencias y Desastres, con el fin de establecer estrategias que permitan en la medida de lo posible dar continuidad con el servicio. • De requerirse personal adicional porque las situaciones de orden público dificulten la movilización del mismo hasta los lugares de trabajo, se realizarán convocatorias para vinculación de personal y cubrir los faltantes. De ser necesario, se solicitará apoyo del personal de las otras ciudades de operación según el área que lo requiera. 	<p>Ante el riesgo de asonadas o protestas de la comunidad que afecten la prestación del servicio público de aseo, los usuarios deben abstenerse de sacar residuos a la vía pública, almacenarlos temporalmente en condiciones seguras y mantenerse informados a través de los canales oficiales de la empresa prestadora. Los entes de control deben hacer seguimiento a la situación, coordinar con las autoridades locales medidas de seguridad para proteger al personal y los vehículos operativos, y verificar que se implementen los planes de contingencia para restablecer el servicio de manera segura y oportuna.</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> • El comité de emergencia está atento a los comunicados de prensa que salgan sobre el tema y a las instrucciones que se dicten por parte del comité de gestión del riesgo. • Se envían brigadas de barrido y recolección para que habiliten la zona en la medida que las situaciones de orden pública lo permitan. • Se establece comunicación permanente con la comunidad para informar sobre las novedades del servicio y pautas a tener en cuenta para el manejo en casa de residuos. • De ser necesario, en conjunto con los demás prestadores del servicio implementar estrategias para la habilitación de la zona conforme las situaciones de orden público lo permitan. • Cuando se restablezca la normalidad en la zona de operación afectada, se informa a la comunidad que se da continuidad con la prestación del servicio con las frecuencias establecidas antes de que pasara la contingencia. 	
Inundaciones por desborde los ríos o lluvias excesivas	<ul style="list-style-type: none"> • Se activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia. • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. • Se agrupa el comité de emergencias. • El comité de emergencia se desplaza al sitio de la contingencia, cuando las entidades encargadas den el acceso, con el fin de dimensionar las consecuencias de la contingencia y planear los recursos necesarios para la atención de la misma. 	Ante el riesgo de inundaciones por desbordamiento de ríos o lluvias excesivas, los usuarios del servicio público de aseo deben evitar sacar residuos a la vía pública, especialmente en zonas de escorrentía o anegación, asegurar los residuos en recipientes cerrados y elevados para prevenir su dispersión y contaminación, y seguir las recomendaciones de las autoridades locales. Los entes de control deben coordinar con

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> • Se establece exactamente la zona afectada y si hay recursos de la Empresa afectados por el siniestro. • Si hay recursos afectados por el siniestro, las áreas de Operativa y planeación del servicio se encargan de que estos sean reemplazados para que no se vea afectada la prestación del servicio. • Para nuestro caso si es por lluvia la inundación, con personal del comité se monitorea permanentemente los niveles de los ríos Cali, Cañaveralejo y aguacatal, ya que estos colindan con las zonas atendidas por nosotros de la zona 4 de Cali. • El comité de emergencia establece comunicación continua con la secretaria de Gestión de Riesgo de Emergencias y Desastres, con el fin de ofrecerles nuestros recursos (vehículos, equipos, personal, etc.), en caso de que sean requeridos por ellos. • El comité de emergencia está atento a los comunicados de prensa que salgan sobre el tema y a las instrucciones que se dicten por parte del comité de gestión del riesgo. • Tan pronto la Empresa de acueducto por medio de sus bombas evacuen el agua que produjo la inundación, se inicia la ejecución de la atención de la emergencia en cuanto a: Se determina cuántos vehículos recolectores, amplirroles y volquetas son necesarios para colaborar con la recolección de los escombros resultantes de la contingencia. • Se envían brigadas de barrido para que limpien y habiliten la zona. • Si por decisión de los entes de control Acueducto y Bomberos se limita el acceso de nuestros vehículos de recolección a la zona, se definen puntos cercanos en los cuales se puedan instalar contenedores para que la 	<p>los organismos de gestión del riesgo y la empresa prestadora del servicio la activación de planes de contingencia, supervisar las condiciones de operación y garantizar acciones de mitigación que prioricen la seguridad de la comunidad y del personal operativo</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<p>comunidad pueda llevar los residuos allí y así poderlos recoger.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para que la comunidad esté enterada de estos puntos de recolección especiales nuestro departamento de Relaciones con la comunidad hace un recorrido en la zona con volanteo y perifoneo. • Cuando se restablezca la normalidad en la zona, se informa a la comunidad que se continúa prestando el servicio con las frecuencias establecidas antes de que pasara la contingencia. 	
<p>Dificultad para la prestación del servicio por fallas en la infraestructura requerida</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia. • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. • Se agrupa el comité de emergencias. • El comité de emergencia evalúa en la base de operaciones la dimensión de las consecuencias de la contingencia y planea los recursos necesarios para la atención de la misma. • Se establece exactamente la zona afectada y si hay recursos de la Empresa afectados por el siniestro. • Si hay recursos afectados por el siniestro, las áreas de Operativa y planeación del servicio se encargan de que estos sean reemplazados para que no se vea afectada la prestación del servicio. • Inmediatamente con los proveedores que se tienen tanto de suministro de materiales de construcción como empresas de ingeniería civil, se inicia la reconstrucción de los sitios afectados en la base de operaciones. 	<p>Ante el riesgo de dificultades en la prestación del servicio público de aseo por fallas en la infraestructura requerida, los usuarios deben abstenerse de disponer residuos en la vía pública, almacenarlos temporalmente en condiciones seguras y mantenerse informados a través de los canales oficiales del prestador sobre las acciones de contingencia. Los entes de control deben verificar la magnitud de la afectación, supervisar la implementación del plan de contingencia por parte del operador y coordinar con las autoridades competentes las acciones necesarias para restablecer la operación en el menor tiempo posible, garantizando condiciones de salubridad y seguridad.</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> • Como muy seguramente mientras se realiza la reconstrucción se ve afectado el parqueo de los vehículos para prestar el servicio, se dispone de los sitios alternos que se tienen para el parqueo y lavado. • Cuando se termina la reconstrucción de la zona afectada se vuelve a prestar el servicio desde la base de operaciones con normalidad. 	
Dificultad para la prestación del servicio por falta de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. • Se agrupa el comité de emergencias. • Si en la contingencia hubo lesionados, se da prioridad a la atención de este personal, y se da información a las familias. • El comité de emergencia evalúa qué tanto personal se vio afectado o falta por la contingencia. • Si se requiere personal de las otras ciudades de operación se realizará traslado para cubrir los faltantes necesarios • Si la pérdida de personal es prolongada, el área de selección de personal en conjunto con la empresa de suministro de personal temporal, inicia el proceso de selección y contratación faltante. Para esto se cuenta con bases de datos de hojas de vida suficientes para atender la necesidad. • Se realiza la contratación e inducción del personal nuevo para incorporarlo de inmediato a la operación. Mientras se realiza la contratación del personal contratante, se utiliza el personal de reserva. 	Ante la dificultad en la prestación del servicio público de aseo por falta de personal, los usuarios deben abstenerse de sacar los residuos a la vía pública hasta que se informe la reprogramación del servicio, almacenarlos temporalmente en condiciones higiénicas y seguras dentro de sus predios, reducir en lo posible la generación de residuos y mantenerse atentos a los comunicados oficiales del prestador sobre los ajustes operativos y medidas temporales adoptadas.

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el personal ha sido reemplazado, la operación vuelve a la normalidad. 	
<p>Accidentes, incidentes o fallas mecánicas en vehículos que afectan la prestación del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. • Se agrupa el comité de emergencias en conjunto con el área de Mantenimiento. • El área de Mantenimiento evalúa la afectación de los vehículos por causa de la contingencia, para definir los recursos necesarios para la reparación o reposición (Repuestos y técnicos de mantenimiento). • El área de mantenimiento realiza la planeación de las órdenes de trabajo necesarias, y si es del caso y no se cuenta con los técnicos de mantenimiento suficientes, se solicitará el apoyo de los técnicos de las otras operaciones del país. • En el almacén se cuenta con un stock de repuestos necesarios, y si hicieran falta se cuenta con varios proveedores para el suministro de los mismos. • Mientras se realizan estas reparaciones se cuentan con vehículos de reserva los cuales se utilizan para solventar la contingencia. • De presentarse incidentes como escases de combustible para la movilización de los vehículos, se establecerá comunicación con los organismos territoriales pertinentes para que una vez haya el insumo, se tenga en cuenta a la organización como servicio esencial dentro de las excepciones y se pueda dar continuidad con la prestación del servicio. 	<p>Ante la dificultad en la prestación del servicio público de aseo por falta de personal, los usuarios deben abstenerse de sacar los residuos a la vía pública hasta que se informe la reprogramación del servicio, almacenarlos temporalmente en condiciones higiénicas y seguras dentro de sus predios, reducir en lo posible la generación de residuos y mantenerse atentos a los comunicados oficiales del prestador sobre los ajustes operativos y medidas temporales adoptadas.</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando todos los vehículos están en funcionamiento, se da por terminada la contingencia. 	
Dificultad en la prestación del servicio por hechos imputables a terceros	<ul style="list-style-type: none"> • Se activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. • Se espera la intervención de la entidad pertinente para que controlen la situación según sea la necesidad • Se agrupa el comité de emergencias. • El comité de emergencia se desplaza al sitio de la contingencia, cuando las entidades encargadas den el acceso, con el fin de dimensionar las consecuencias de la contingencia y planear los recursos necesarios para la atención de la misma. • Se establece exactamente la zona afectada y si hay recursos de la Empresa afectados por el siniestro. • Si hay recursos afectados por el siniestro, las áreas de Operativa y planeación del servicio se encargan de que estos sean reemplazados para que no se vea afectada la prestación del servicio. • Cuando se restablezca la normalidad en la zona, se informa a la comunidad que se continúa prestando el servicio con las frecuencias establecidas antes de que pasara la contingencia 	Ante la dificultad en la prestación del servicio público de aseo por falta de personal, los usuarios deben abstenerse de sacar los residuos a la vía pública hasta que se informe la reprogramación del servicio, almacenarlos temporalmente en condiciones higiénicas y seguras dentro de sus predios, reducir en lo posible la generación de residuos y mantenerse atentos a los comunicados oficiales del prestador sobre los ajustes operativos y medidas temporales adoptadas.
Dificultad para la prestación del servicio por emergencia sanitaria ocasionada por enfermedades	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgación y toma de las medidas de control emitidas por los organismos de salud y gobierno. • Se realiza divulgación de la enfermedad infectocontagiosa, su prevención, sintomatología y tratamiento. 	Ante el riesgo de dificultad en la prestación del servicio público de aseo por una emergencia sanitaria causada por enfermedades infectocontagiosas, los usuarios deben reforzar las

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgos	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
infectocontagiosas	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisión de trabajo en casa para el personal administrativo. • Adquisición de nuevos elementos de protección personal e insumos para la atención de la emergencia. • Se realizan actividades de promoción y prevención: comportamiento seguro, uso obligatorio de los elementos de protección personal, protocolos de actuación en cuanto a los controles de lavado y desinfección • Controles de lavado y desinfección para el personal y de las instalaciones y equipos • Monitoreo constante del estado de salud de los trabajadores: toma de temperatura y sintomatología • Se cuenta con personal de reserva ante faltante de personal por contagio • Se realiza análisis para modificación de micro rutas y frecuencias de la operación según la necesidad de emergencia • Se realiza mientras dura la emergencia el incremento en las frecuencias de lavado y desinfección en las vías y áreas públicas • Se realiza análisis financiero de costos adicionales asociados a la emergencia • Se realiza la evaluación de daños ocasionados por la emergencia sanitaria • Cuando se reestablece la normalidad en la operación y se disminuye y/o mitiga el riesgo de contagio, se informa a la comunidad que el servicio continuará prestándose conforme se encontraba antes de ocasionada la emergencia 	<p>prácticas de higiene en el manejo y almacenamiento de residuos, utilizar elementos de protección personal al manipularlos, abstenerse de sacarlos a la vía pública si el servicio se ve interrumpido, y seguir las instrucciones del prestador y las autoridades sanitarias. Los entes de control deben verificar la aplicación de los protocolos de bioseguridad por parte del operador, coordinar acciones con las autoridades de salud, y hacer seguimiento a la implementación del plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio en condiciones seguras.</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
<p>Dificultades para la prestación del servicio por la no transferencia o el retraso en la transferencia de los recursos o ingresos de Ciudad Limpia por el facturador conjunto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifica el riesgo por parte del área comercial • Se establece comunicación con la empresa contratista de facturación conjunta para identificar las causas de la novedad presentada y las acciones frente a la misma • Se informa a la gerencia general y subgerencia comercial • La jefatura comercial y de facturación solicita una mesa de conciliación para establecer comunes acuerdos que solventen la situación • Notificación a la interventoría del Contrato con Emsirva la novedad e importancia de la misma. • De no conseguir la conciliación entre ambas partes, se notifica al área jurídica la necesidad de informar a los entes de control la novedad ocurrida y proceder a solicitar en última instancia la aplicación de las herramientas jurídicas que sean aplicables. • Obtenido el fallo, se regresa a la normalidad del proceso de facturación y recaudo de ingresos. 	<p>Ante la dificultad en la prestación del servicio público de aseo por falta de personal, los usuarios deben abstenerse de sacar los residuos a la vía pública hasta que se informe la reprogramación del servicio, almacenarlos temporalmente en condiciones higiénicas y seguras dentro de sus predios, reducir en lo posible la generación de residuos y mantenerse atentos a los comunicados oficiales del prestador sobre los ajustes operativos y medidas temporales adoptadas.</p>
<p>dificultades en la prestación del servicio público de aseo por amenazas o atentados terroristas a la infraestructura, equipos y/o vehículos y personal destinado por la Compañía a la prestación del servicio de ase</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia. • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia, Seguridad o SST. • El comité de emergencia se desplaza al sitio de la contingencia, cuando las entidades encargadas den el acceso, con el fin de dimensionar las consecuencias de la contingencia y planear los recursos necesarios para la atención de la misma. • Se establece exactamente la zona afectada, y si hay infraestructura, equipos, vehículos y personal de la Compañía afectados por el siniestro. 	<p>Ante dificultades en la prestación del servicio público de aseo ocasionadas por incendios generados por sequías, los usuarios deben abstenerse de disponer residuos en las vías públicas, almacenarlos temporalmente en condiciones seguras y alejadas de fuentes de calor o material inflamable, reducir al máximo la generación de residuos y estar atentos a los comunicados oficiales de la empresa para conocer la</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> • Si hay infraestructura, equipos, vehículos y personal afectados por el siniestro, las áreas de Operativa, Talento Humano y planeación del servicio, se encargan de que éstos sean reparados y/o reemplazados para que no se vea afectada la prestación del servicio; sin perjuicio de las acciones que se tomen para que el personal afectado reciba asistencia médica. • El comité de emergencia establece comunicación continua con el consejo municipal de gestión del riesgo de desastres o autoridades administrativas, judiciales y/o de policía, con el fin de ofrecerles nuestros recursos (vehículos, equipos, personal, etc.), en caso de que sean requeridos por ellos. Y para solicitar el apoyo judicial o policivo para la correcta prestación del servicio público de aseo. • El comité de emergencia está atento a los comunicados de prensa que salgan sobre el tema y a las instrucciones que se dicten por parte del comité de gestión del riesgo o autoridades competentes. • Si por decisión de los entes de control, Bomberos y policía se limita el acceso de nuestros trabajadores y/o vehículos, se definen puntos cercanos y aledaños a las edificaciones de la Compañía como puntos de concentración o reunión; para los vehículos se tiene establecido un punto alternativo de parqueo. • Para que los trabajadores estén enterados sobre los puntos de encuentro, Talento Humano socializará esta información a través de los coordinadores y jefes de área. • Cuando se reestablece la normalidad en el área de prestación, se informa al personal de la Compañía que se continúa prestando el servicio con normalidad 	<p>reprogramación del servicio y recomendaciones específicas.</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
<p>Dificultad en la prestación del servicio público de aseo por carencia del recurso hídrico debido a sequías</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia. • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. • Se agrupa el comité de emergencias. • El comité de emergencia define las consecuencias de la contingencia y planea los recursos necesarios para la atención de las mismas. • Para nuestro caso si es por carencia del recurso hídrico, con personal del comité se monitorea permanentemente los niveles de los ríos embalses • El comité evalúa las estrategias para ahorrar agua y las estrategias para cuando no se cuente con el servicio • El comité de emergencia está atento a los comunicados de prensa que salgan sobre el tema y a las instrucciones que se dicten por parte del comité de gestión del riesgo. • Se iniciarán nuevamente las actividades para la prestación del servicio tan pronto la Empresa de acueducto por medio de sus comunicados informen la estabilidad de los embalses y la regulación del recurso hídrico. 	
<p>manifestaciones causadas por la comunidad que afecten la prestación del servicio en la salida de la base de operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si la dimensión de la manifestación lo amerita, se activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia. • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. 	<p>los usuarios del servicio público de aseo deben abstenerse de sacar residuos a las vías públicas, almacenarlos temporalmente en condiciones higiénicas y seguras, y mantenerse informados a través de los canales oficiales de la empresa para conocer la</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> • Se espera la intervención de ejército y la policía para controlen la situación para no exponer a riesgos al personal de la Empresa. • Posteriormente se agrupa el comité de emergencias. • El comité dimensiona la magnitud de la manifestación y la consecuencia de la misma. • Si hay recursos afectados por el siniestro, el área de Operativa y planeación del servicio se encargan de que estos sean reemplazados para que no se vea afectada la prestación del servicio. • El comité de emergencia establece comunicación continua con la secretaria de Gestión de Riesgo de Emergencias y Desastres, con el fin de ofrecerles nuestros recursos (vehículos, equipos, personal, etc.), en caso de que sean requeridos por ellos • El comité de emergencia dará información a los medios de comunicación se hagan presentes, sobre la contingencia y su control. • Mientras se controla la manifestación se busca la posibilidad de utilizar una de las salidas alternas a la base de operaciones. • Mientras dura la manifestación, el área operativa coordina con los vehículos que están en zona sin entrar a la base, con el fin de mantener la prestación del servicio. • Cuando se controla la emergencia, se envía una brigada de barrido para limpiar y habilitar la zona. 	<p>reprogramación del servicio o las instrucciones especiales que se emitan.</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
<p>asonadas o Protestas causadas por la comunidad aledaña a la estación de transferencia y/o escombrera que afecten la prestación del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. Se espera a que el ejército y la policía controlen la situación para no exponer a riesgos al personal de la Empresa. Se establece comunicación con Interaseo para dimensionar el tiempo de espera o de retraso en el servicio. Si este tiempo de espera es prolongado, se utilizan los acuerdos alternos que se tengan para disponer los residuos en otros sitios de disposición mientras se restablece la contingencia. Mientras se soluciona el conflicto, se está en permanente comunicación con Interaseo, y a su vez hacemos uso de los vehículos de reserva, e inclusive si el tiempo que dure la contingencia se pueden instalar cajas estacionarias para hacer almacenamiento provisional. Tan pronto Interaseo el operador del sitio de disposición informen que la contingencia fue solucionada, inmediatamente el área operativa informa a la flota de vehículos para que realicen la disposición. 	<p>los usuarios del servicio público de aseo deben abstenerse de sacar residuos a las vías públicas, almacenarlos temporalmente en condiciones higiénicas y seguras, y mantenerse informados a través de los canales oficiales de la empresa para conocer la reprogramación del servicio o las instrucciones especiales que se emitan.</p>
<p>cierre de la estación de transferencia y/o escombrera por deslizamientos, derrumbes o causas ajenas que afecte la prestación del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. Se agrupa el comité de emergencia y se establece comunicación con el proveedor del sitio Interaseo para dimensionar el tiempo de espera o de retraso en el servicio. Si este tiempo de espera es prolongado, se utilizan los acuerdos alternos que se tengan para disponer los residuos en otros sitios de disposición mientras se restablece la contingencia. 	<p>los usuarios del servicio público de aseo deben abstenerse de sacar residuos a las vías públicas, almacenarlos temporalmente en condiciones higiénicas y seguras, y mantenerse informados a través de los canales oficiales de la empresa para conocer la reprogramación del servicio o</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el tiempo de contingencia sea muy prolongado, se ofrecerá al encargado del sitio de disposición los recursos disponibles (Humanos, técnicos) con el fin de ayudar en la atención de la contingencia. • Mientras el operador del sitio de disposición controla la contingencia, se está en permanente comunicación con Interaseo, y a su vez hacemos uso de los vehículos de reserva, e inclusive si el tiempo que dure la contingencia se prolonga en el tiempo, se pueden instalar cajas estacionarias para hacer almacenamiento provisional. • Tan pronto Interaseo el operador del sitio de disposición informen que la contingencia fue solucionada, inmediatamente el área operativa informa a la flota de vehículos para que realicen la disposición. 	<p>las instrucciones especiales que se emitan.</p>
<p>problemas internos de movilidad al interior de la estación de transferencia y/o escombrera que genere retrasos y afecte la prestación del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. • Se agrupa el comité de emergencia y se establece comunicación con el proveedor del sitio Interaseo para dimensionar el tiempo de espera o de retraso en el servicio. Si este tiempo de espera es prolongado, se utilizan los acuerdos alternos que se tengan para disponer los residuos en otros sitios de disposición mientras se restablece la contingencia. • En caso de que el tiempo de contingencia sea muy prolongado, se ofrecerá al encargado del sitio de disposición los recursos disponibles (Humanos, técnicos) con el fin de ayudar en la atención de la contingencia. • Mientras el operador del sitio de disposición controla la contingencia, se está en permanente comunicación con Interaseo, y a su vez hacemos uso de los vehículos de reserva, e inclusive si el tiempo que dure la contingencia 	<p>los usuarios del servicio público de aseo deben abstenerse de sacar residuos a las vías públicas, almacenarlos temporalmente en condiciones higiénicas y seguras, y mantenerse informados a través de los canales oficiales de la empresa para conocer la reprogramación del servicio o las instrucciones especiales que se emitan.</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<p>se prolonga en el tiempo, se pueden instalar cajas estacionarias para hacer almacenamiento provisional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tan pronto Interaseo el operador del sitio de disposición informen que la contingencia fue solucionada, inmediatamente el área operativa informa a la flota de vehículos para que realicen la disposición. 	
<p>fallas en la infraestructura usada en la prestación del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que se requiera evacuación de las instalaciones, se activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia. • Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. • Se agrupa el comité de emergencias. • El comité de emergencia evalúa en la base de operaciones la dimensión de las consecuencias de la contingencia y planea los recursos necesarios para la atención de las mismas. • Se establece exactamente la zona afectada y si hay recursos de la Empresa afectados por el siniestro. • Si hay recursos afectados por el siniestro, las áreas de Operativa y planeación del servicio se encargan de que estos sean reemplazados para que no se vea afectada la prestación del servicio • Con los proveedores que se tienen tanto de suministro de materiales de construcción como empresas de ingeniería civil, se inicia la reparación de los sitios afectados en la base de operaciones. 	<p>los usuarios del servicio público de aseo deben abstenerse de sacar residuos a las vías públicas, almacenarlos temporalmente en condiciones higiénicas y seguras, y mantenerse informados a través de los canales oficiales de la empresa para conocer la reprogramación del servicio o las instrucciones especiales que se emitan.</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> Mientras se controla la manifestación se busca la posibilidad de utilizar una de las salidas alternas a la base de operaciones. Si mientras se realiza la reparación se ve afectado el parqueo de los vehículos para prestar el servicio, se dispone de los sitios alternos que se tienen para el parqueo y lavado. Cuando se termina la reconstrucción de la zona afectada se vuelve a prestar el servicio desde la base de operaciones con normalidad. 	
<p>daños ocasionados por terceros a los bienes utilizados para la prestación del servicio de aseo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia. Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia. Se espera la intervención de la autoridad competente para garantizar el control de la situación Se agrupa el comité de emergencias. El comité de emergencia se desplaza al sitio de la contingencia, cuando las entidades encargadas den el acceso, con el fin de dimensionar las consecuencias de la contingencia y planear los recursos necesarios para la atención de la misma. Se establece exactamente la zona afectada y los bienes afectados de la empresa afectados por el siniestro. Si hay recursos afectados por el siniestro, las áreas de Operativa y planeación del servicio se encargan de que estos sean reemplazados para que no se vea afectada la prestación del servicio. 	<p>los usuarios del servicio público de aseo deben abstenerse de sacar residuos a las vías públicas, almacenarlos temporalmente en condiciones higiénicas y seguras, y mantenerse informados a través de los canales oficiales de la empresa para conocer la reprogramación del servicio o las instrucciones especiales que se emitan.</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> El comité de emergencia está atento a los comunicados de prensa que salgan sobre el tema y a las instrucciones que se dicten por parte del comité de gestión del riesgo. Cuando se restablezca la normalidad en la zona, se informa a la comunidad que se continúa prestando el servicio con las frecuencias establecidas antes de que pasara la contingencia 	
<p>Dificultad en la prestación del servicio público de aseo por incendios ocasionados por sequías que afecten la prestación del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se activa la alarma de acuerdo con los códigos establecidos en este plan de emergencia y contingencia. Se convoca el comité de emergencias por parte de la Gerencia Prioritariamente se garantiza la atención del personal de la base de operaciones e instalaciones propias; por medio del conteo de personal se establece si es necesario reemplazar Se agrupa el comité de emergencias. Se establece exactamente la(s) zona(s) afectada(s) y si hay recursos de la Empresa afectados por el siniestro. Si hay recursos afectados por el siniestro, las áreas de Operativa y planeación del servicio se encargan de que estos sean reemplazados para que no se vea afectada la prestación del servicio. Desde el área de comunicaciones y operativa se establece comunicación continua con el consejo municipal de gestión del riesgo, con el fin de ofrecerles nuestros recursos (vehículos, equipos, personal, etc.), en caso de que sean requeridos por ellos. 	<p>Ante dificultades en la prestación del servicio público de aseo ocasionadas por incendios generados por sequías, los usuarios deben abstenerse de disponer residuos en las vías públicas, almacenarlos temporalmente en condiciones seguras y alejadas de fuentes de calor o material inflamable, reducir al máximo la generación de residuos y estar atentos a los comunicados oficiales de la empresa para conocer la reprogramación del servicio y recomendaciones específicas.</p>

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
	<ul style="list-style-type: none"> • El comité de emergencia está atento a los comunicados de prensa que salgan sobre el tema y a las instrucciones que se dicten por parte del comité de gestión del riesgo. • Si producto de la contingencia el consejo municipal de gestión del riesgo define albergues con el fin de agrupar a la comunidad afectada, la empresa atiende estos albergues realizando recolecciones periódicas de residuos a través de cajas estacionarias y programa brigadas de aseo en las zonas aledañas a los albergues. Todo esto mientras se rehabilita la normalidad en la zona. • Para que la comunidad esté enterada de estos puntos de recolección especiales desde el área de Relaciones con la comunidad se hará extensiva la información • Cuando se reestablezca la normalidad en la zona de operación, se informa a la comunidad que se continúa prestando el servicio con las frecuencias establecidas antes de que pasara la contingencia. 	

Los riesgos anteriormente descritos, se encuentran de manera más detallada en el Plan de Emergencia y Contingencia - PEC elaborado por Ciudad Limpia Bogotá S.A E.S.P., de acuerdo a la Resolución 0154 de 2014, ante alguna duda o inquietud, remitirse al documento Plan de Emergencia y Contingencia - PEC elaborado por Ciudad Limpia Bogotá S.A E.S.P., que esté vigente.

2.13 Subsidios y contribuciones

Los factores de subsidios y contribuciones, según lo establecido en el acuerdo municipal No. 012 del 03 de noviembre de 2023

- **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	27%	

Estrato 2	14%	
Estrato 3	4%	
Estrato 4	0	
Estrato 5		50%
Estrato 6		60%
Pequeño Productor Comercial		50%
Gran productor Comercial		50%
Oficial		0%
Pequeño Productor Industrial		30%
Gran Productor Industrial		30%

- **Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones.**

Documento	Fecha de suscripción	Acto administrativo
Acuerdo del Concejo Municipal que define los factores	30-11-2023	12
Convenios con el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos	21 de mayo de 2025	203-11-12-007

- **Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición (en caso de que aplique).**

Actividad	Elementos aportados bajo condición
Recolección	N/A
Transporte	N/A
Transferencia	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	N/A
Corte de césped y poda de árboles de vías y áreas públicas	N/A
Lavado de vías y áreas públicas	N/A
Tratamiento	N/A
Aprovechamiento	N/A
Comercialización	N/A

3. Cumplimiento de las Obligaciones del Prestador contenidas en el PGIRS

El PGIRS actual corresponde al convenio interadministrativo No. 203-15-01-008. Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. - Sucursal Cali realizará las actividades que le corresponden en el PGIRS como actor de gestión, siempre y cuando se ajuste a lo establecido por la ley.

OBJETIVO	META	RESPONSABLE	PLAZO		
			CORTO	MEDIANO	LARGO
Adecuada recolección, mediante el establecimiento de macro y microrrutas óptimas, a costos razonables y en cumplimiento de las disposiciones	continuidad de la cobertura y frecuencia de recolección e incorporación de nuevos usuarios por nuevos desarrollos urbanísticos.	Administración Municipal /Empresa de aseo candelaria valle	x	x	x
Se requiere optimizar y garantizar la cobertura y la frecuencia de recolección para la adecuada prestación del servicio de aseo	cobertura y frecuencia del en un 100%	Administración Municipal /Empresa de aseo candelaria valle	x	x	x
1. Mantener el esquema de mapificación de Macro y Microrrutas vigentes	A 2020 las Rutas y microrruta as se encontrar en georreferenciadas o masificadas	Administración Municipal /Empresa de aseo candelaria valle	x	x	
2. Diseños de Macro y Micro rutas actualizados periódicamente	A 2027 se tendrá el 100% de las Rutas y microrrutas diseñadas	Administración Municipal /Empresa de aseo candelaria valle	x	x	x
Apoyo a las actividades de georreferencia cien de las rutas de recolección y su respectiva	Al 2027 se tendrá el 100% de las rutas actualizadas, georreferenciadas para su implementación	Administración Municipal /Empresa de aseo candelaria valle	x	x	x
Apoyo en el diseño de actualización de Macro y Micro rutas.	al 2027 se mantendrán la actualizacion periódica del marco y microrrutas	Administración Municipal /Empresa de aseo candelaria valle	x	x	x

Adecuada recolección, mediante el establecimiento de macro y microrrutras óptimas, a costos razonables y en cumplimiento de las disposiciones	continuidad de la cobertura y frecuencia de recolección e incorporación de nuevos usuarios por nuevos desarrollos urbanísticos.	Administración Municipal /Empresa de aseo candelaria valle	x	x	x
Apoyo a las actividades de georreferencia ción de las rutas de recolección y su respectiva socialización	Al 2027 se tendrá el 100% de las rutas actualizadas, georreferenciadas para su implementación	Administración Municipal /Empresa de aseo candelaria valle	x	x	x
Apoyo en el diseño de actualización de Macro y Micro rutras.	al 2027 se mantendrán la actualizacion periódica del marco y microrrutras	Administración Municipal /Empresa de aseo candelaria valle	x	x	x
Recuperar el espacio público como áreas de encuentro y disfrute para la comunidad del municipio de Candelaria	recuperación al 100% del espacio publico	Administración Municipal /Empresa de aseo candelaria valle	x	x	x
Suministrar e instalar cestas bajo un censo de áreas públicas que requieren la instalación de cestas para la disposición de residuos sólidos,	al 2027 se abra logrado recuperar el espacio público y las zonas públicas limpias	Administración Municipal /Empresa de aseo candelaria valle	x	x	x
Implementación eficiente del comparendo Ambiental	A 2.020 se reducirá en un 60% los puntos críticos generados	Administración Municipal /Empresa de aseo candelaria valle	x	x	x
campañas sensibilización a la comunidad en el buen uso y aprovechamiento de cestas en los espacios públicos	al 2020 se mantendrán la actualizacion periódica del marco y microrrutras	Administración Municipal /Empresa de aseo candelaria valle	x	x	x