

# PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

Componente de Aprovechamiento

## Santa Rosa de Cabal



**SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P**

**2025**

|                                                                                   |                           |               |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|------------|
|  | PROCESO: CALIDAD          | CÓDIGO        | FR-CA001   |
|                                                                                   | FORMATO: OFICIOS EXTERNOS | VERSIÓN       | 01         |
|                                                                                   |                           | FECHA EDICIÓN | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                           | PÁGINA        | 1 de 1     |

## TABLA DE CONTENIDO

|        |                                                                                |                                      |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1.     | DATOS DE LA EMPRESA.....                                                       | 3                                    |
|        | Datos generales .....                                                          | 3                                    |
| 2.     | INTRODUCCIÓN.....                                                              | 3                                    |
| 3.     | OBJETIVOS.....                                                                 | 4                                    |
| 3.1.   | General. ....                                                                  | 4                                    |
| 3.2.   | Específicos.....                                                               | 4                                    |
| 4.     | ALCANCE. ....                                                                  | 4                                    |
| 5.     | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO.....     | 5                                    |
| 1.1.   | Actividades prestadas. ....                                                    | 5                                    |
| 1.2.   | Objetivos y metas. ....                                                        | 5                                    |
| 1.3.   | Aspectos operativos del servicio.....                                          | 7                                    |
| 1.3.1. | Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo..... | 8                                    |
| 1.3.2. | Área de Prestación del servicio.....                                           | 8                                    |
| 1.3.3. | Actividad de recolección y transporte.....                                     | 8                                    |
| 1.3.4. | Actividad de aprovechamiento.....                                              | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 1.3.4. | Actividad de comercialización. ....                                            | 10                                   |
| 1.3.5. | Programa de Gestión del Riesgo. ....                                           | 12                                   |
| 1.4.   | Cumplimiento de las obligaciones contenidas en el PGIRS. ....                  | 21                                   |
| 6.     | HISTORICO EVOLUCIÓN .....                                                      | 22                                   |

|                                                                                   |                           |               |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|------------|
|  | PROCESO: CALIDAD          | CÓDIGO        | FR-CA001   |
|                                                                                   | FORMATO: OFICIOS EXTERNOS | VERSIÓN       | 01         |
|                                                                                   |                           | FECHA EDICIÓN | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                           | PÁGINA        | 1 de 1     |

## LISTA DE TABLAS

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1.</b> Actividades prestadas por SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P .....                            | 5  |
| <b>Tabla 2.</b> Objetivos y metas.....                                                                   | 6  |
| <b>Tabla 4.</b> Área de prestación del servicio. ....                                                    | 8  |
| <b>Tabla 6.</b> Posibles formas de presentación de los residuos.....                                     | 8  |
| <b>Tabla 7.</b> Ubicación de las bases de operaciones..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>          |    |
| <b>Tabla 8.</b> Macrorutas de recolección y transporte..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>         |    |
| <b>Tabla 9.</b> Censo de puntos críticos..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>                       |    |
| <b>Tabla 10.</b> Lugar de disposición final de residuos sólidos.... <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |    |
| <b>Tabla 11.</b> Macrorutas de recolección de residuos aprovechables.....                                | 9  |
| <b>Tabla 12.</b> Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento.....       | 10 |
| <b>Tabla 13.</b> Puntos de atención a los usuarios.....                                                  | 10 |
| <b>Tabla 14.</b> Medios de contacto.....                                                                 | 10 |
| <b>Tabla 15.</b> Programa de relaciones con la comunidad.....                                            | 11 |
| <b>Tabla 16.</b> Esquema de facturación.....                                                             | 12 |
| <b>Tabla 17.</b> Programa de gestión del riesgo. ....                                                    | 21 |
| <b>Tabla 18.</b> Cumplimiento de las obligaciones del PGIRS.....                                         | 22 |

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

## 1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.

**SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P.** es una Sociedad por Acciones Simplificada de orden privado, creada para la prestación de un servicio público domiciliario de aseo en el componente de aprovechamiento ofreciendo soluciones a las necesidades sobre la gestión integral de residuos aprovechables y peligrosos. la empresa está identificada con NIT 901.820.803-4 y tiene como objeto social la prestación del servicio público de aseo correspondiente a la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos inorgánicos compuesta por la recolección, transporte a la ECA, pesaje, selección, acondicionamiento o compactación y almacenamiento, así como, su comercialización y reincorporación a la cadena productiva. SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P. presta el servicio en distintos municipios del eje cafetero e inicia operaciones en el municipio de Dosquebradas a partir de mayo del año 2024.

### Datos generales

|                     |                                                                                                                                      |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RAZÓN SOCIAL</b> | SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P                                                                                                        |
| <b>LOCALIZACIÓN</b> | Dirección: Calle 15 No 18 - 44<br>Dosquebradas, Risaralda<br>Dirección: Carrera 9 No.23 33 ED COASMEDAS OF<br>102 Pereira, Risaralda |
| <b>CONTACTO</b>     | Tel: 3176679259<br>info@seaejecafetero.com                                                                                           |
| <b>CIU</b>          | 3811                                                                                                                                 |

## 2. INTRODUCCIÓN.

El Programa de Prestación del Servicio que se define a continuación se constituye en un instrumento integral de planeación y seguimiento del servicio público de aseo, desarrollado conforme a los lineamientos establecidos en la Resolución 288 de 2015 y en cumplimiento con el Contrato de Condiciones Uniformes. Este documento establece los objetivos, metas, programas, proyectos y demás aspectos operativos necesarios para garantizar una prestación eficiente del servicio a los usuarios y asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio.

El programa se enfoca en la evaluación, seguimiento y control del desarrollo de la actividad de aprovechamiento de los residuos sólidos urbanos. A través de estas acciones, se busca mejorar y desarrollar la calidad de vida de las comunidades de Dosquebradas, comprometiéndose con la reincorporación de materiales en los ciclos productivos y garantizando una reducción en el uso de

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

materias primas vírgenes en la industria de la región. Esto permitirá que la región sea competitiva y líder en el sector, en alineación con la Resolución 0754 de 2014, que reglamenta el PGIRS y consolida la eficiente prestación del servicio.

Todas estas acciones están orientadas a reducir la generación de residuos sólidos y a mitigar los impactos ambientales negativos. Este enfoque busca el mejoramiento continuo del servicio de aseo, centrándose en la satisfacción del cliente, la cobertura, la calidad, la continuidad y la eficiencia de los servicios prestados.

### **3. OBJETIVOS.**

#### **3.1. General.**

Establecer el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo para el municipio de Santa Rosa de Cabal, Risaralda en concordancia con la Resolución 288 de 2015.

#### **3.2. Específicos.**

- Dar a conocer los aspectos operativos de la prestación del servicio que son de interés del usuario, de conformidad con el contrato de condiciones uniformes.
- Asegurar que la prestación del servicio de aseo cumpla con los estándares de calidad establecidos, proporcionando una experiencia satisfactoria para todos los usuarios.
- Establecer los objetivos y metas en concordancia con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio.
- Exponer las actividades prestadas por SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P. en el municipio de Santa Rosa de Cabal, Risaralda y que se articulan con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio.

### **4. ALCANCE.**

El Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo de SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P describe los aspectos operativos de las actividades de recolección, transporte, aprovechamiento y comercialización de residuos sólidos aprovechables, así como los compromisos con el municipio en promover la sostenibilidad ambiental que se realizan en el municipio de Santa Rosa de Cabal, Risaralda.

|                                                                                   |                           |               |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|------------|
|  | PROCESO: CALIDAD          | CÓDIGO        | FR-CA001   |
|                                                                                   | FORMATO: OFICIOS EXTERNOS | VERSIÓN       | 01         |
|                                                                                   |                           | FECHA EDICIÓN | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                           | PÁGINA        | 1 de 1     |

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

### 5.1. Actividades prestadas.

A continuación, se definen las actividades desarrolladas actualmente por la empresa SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P en el municipio de Santa Rosa de Cabal, Risaralda.

| ACTIVIDAD        | FECHA DE INICIO |
|------------------|-----------------|
| Aprovechamiento  | Octubre 2024    |
| Comercialización | Octubre 2024    |

**Tabla 1.** Actividades prestadas por SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P

### 5.2. Objetivos y metas.

Los objetivos y metas proyectadas por la empresa SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P encuentran planteados en concordancia con el Programa de Aprovechamiento del Plan Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos de Santa Rosa de Cabal versión 2022. Dichos objetivos fueron proyectados en busca del mejoramiento continuo del servicio de aseo, orientado en términos de Satisfacción del cliente, cobertura, calidad, continuidad y eficiencia en las actividades prestadas por la empresa. Los objetivos y metas de SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P. se plasman a continuación.

| ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO | ASPECTO Y OBJETIVO GENERAL                             | OBJETIVO ESPECÍFICO                                              | LÍNEA BASE (PGIRS)    | METAS INTERMEDIAS |              | META FINAL (2027) | INDICADOR                                                                                           | PLAZO  |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                                |                                                        |                                                                  |                       | AÑO 1 (2025)      | AÑO 2 (2026) |                   |                                                                                                     |        |
| APROVECHAMIENTO                | Cobertura de rutas selectivas                          | Implementar rutas selectivas para el aprovechamiento de residuos | No existe información | 1                 | 1            | 1                 | Índice de cobertura (%)= Barrios con disponibilidad de rutas / Total de barrios de Santa Rosa * 100 | 2 años |
|                                | Cantidad de residuos aprovechados por tipo de material | Cantidad de material efectivamente aprovechado                   | 311,94 ton/año        | 70%               | 75%          | 80%               | Toneladas de material aprovechado / Toneladas de material recolectado * 100 Santa Rosa * 100        |        |

|                                                                                   |                                  |  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          |  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> |  | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|  |                                                           |                                                                            |     |     |     |     |                                                                            |  |
|--|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------|--|
|  | Aprovechamiento de residuos sólidos (RS) en el último año | Tasa de aprovechamiento de residuos sólidos                                | 0%  | 70% | 75% | 80% | Toneladas de aprovechadas en ECA / Toneladas de material recolectado * 100 |  |
|  | Población capacitada en temas de separación en la fuente  | Incentivar la participación ciudadana y fomentar el sentido de pertenencia | 50% | 5%  | 8%  | 10% | # de usuarios sensibilizados por SEA / # total de habitantes * 100         |  |

**Tabla 2.** Objetivos y metas.

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

| ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ASEO | ASPECTO Y OBJETIVO GENERAL                             | OBJETIVO ESPECIFICO                              | INDICADOR                                                                                           | RESULTADO DEL INDICADOR                                | MEDIOS DE VERIFICACION                          | DIFICULTADES IDENTIFICADAS                                                  | ACCIONES CORRECTIVAS                                                               |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| APROVECHAMIENTO                | Cobertura de rutas selectivas                          | Mantener la continuidad del servicio             | Índice de continuidad= frecuencias atendidas / frecuencias programadas * 100                        | Aumento y/o disminución en la continuidad del servicio | Seguimiento de rutas IMECSY                     | Incumplimiento de frecuencias por condiciones de acceso o estado del tiempo | Contar con plan de contingencia para garantizar el cumplimiento de las frecuencias |
|                                |                                                        | Mantener la cobertura del servicio               | Índice de cobertura(%)= total de suscriptores SEA / total de suscriptores del servicio de aseo *100 | Aumento y/o disminución en la cobertura del servicio   | Reporte en el SUI y base de datos de la empresa | Aumento de proyectos urbanísticos para la capacidad logística               | Verificación o cambio de rutas de aprovechamiento                                  |
|                                | Cantidad de residuos aprovechados por tipo de material | Porcentaje de material efectivamente aprovechado | Toneladas de material aprovechado / Toneladas de material recolectado * 100                         | Aumento y/o disminución de material aprovechado        | Toneladas aprovechadas reportadas en el SUI     | Aplazamiento de toneladas reportadas al SUI                                 | Cargue de información verídica y verificable                                       |

|                                                                                   |                                  |  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          |  | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> |  | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  |  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  |  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|                                                          |                                            |                                                                    |                                                 |                                                          |                                                                              |                                         |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Población capacitada en temas de separación en la fuente | Porcentaje de población capacitada por SEA | # de usuarios sensibilizados por SEA / # total de habitantes * 100 | Aumento y/o disminución de población capacitada | Usuarios reportados al SUI y base de datos de la empresa | Imposibilidad de capacitación por condiciones climáticas                     | Métodos de capacitación diferentes      |
|                                                          | Sensibilización a estudiantes y docentes   | # de colegios capacitados / Total de colegios de Candelaria * 100  | Porcentaje de colegios capacitados              | Formato de capacitación, evidencia fotográfica           | Falta de interés por parte de los directivos de las instituciones educativas | Realizar mínimo 2 capacitaciones al año |

### 5.3. Aspectos operativos del servicio.

La estructura del servicio se enfoca en las siguientes actividades:

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

SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P se enfoca en la recolección, transporte, almacenamiento, separación y acondicionamiento de materiales aprovechables, a continuación, se presenta una descripción de los procesos



**Ilustración 1** Diagrama de proceso

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

Dichas operaciones de recolección y transporte son coordinadas desde una estación y clasificación de aprovechamiento –ECA- ubicada en el municipio de Dosquebradas; en la cual se realiza la respectiva separación de materiales para su posteriormente embalado y comercialización.

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

#### Público de Aseo.

Los esquemas establecidos para las actividades de Aprovechamiento y Comercialización están actualmente en ejecución y alineados con lo detallado en este programa de prestación del servicio. En este contexto, la fecha de adopción de este programa se determina como la fecha en la que este documento se publica y se socializa ante la Superintendencia de Servicios Públicos (SSPD), teniendo en cuenta que la ejecución de las actividades de recolección de residuos aprovechables inició en el mes de octubre del año 2024 en el municipio de Santa Rosa de Cabal.

### 5.3.2. Área de Prestación del servicio.

| <b>Actividad del servicio</b>      | <b>Nombre del departamento</b> | <b>Nombre del municipio</b> | <b>Localidad, comunas o similares</b> |
|------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| Aprovechamiento y comercialización | Risaralda                      | Santa Rosa de Cabal         | Fundadores<br>Cerros de Monserrate    |

**Tabla 3.** Área de prestación del servicio.

### 5.3.3. Actividad de aprovechamiento.

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

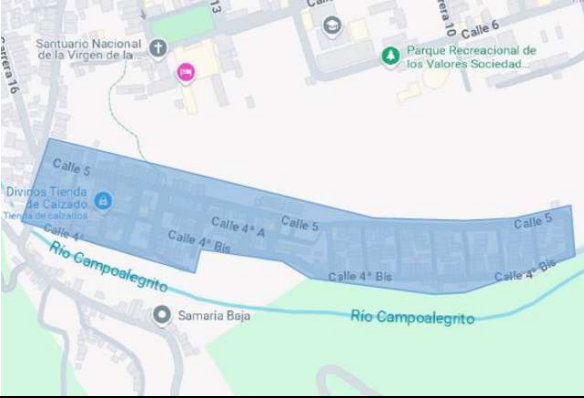
| <b>FORMA DE PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS</b> | <b>CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE LOS RESIDUOS</b>                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------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

**Tabla 4.** Posibles formas de presentación de los residuos.

|                                                                                   |                           |               |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|------------|
|  | PROCESO: CALIDAD          | CÓDIGO        | FR-CA001   |
|                                                                                   | FORMATO: OFICIOS EXTERNOS | VERSIÓN       | 01         |
|                                                                                   |                           | FECHA EDICIÓN | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                           | PÁGINA        | 1 de 1     |

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

La actividad de recolección y transporte de residuos aprovechables se realiza por medio del vehículo HYUNDAI H-100 de placas USE 634 modelo 2010 con capacidad de 2 toneladas. Se muestran a continuación las macrorutas por día de recolección.

| BARRIO               | MACRORUTA                                                                            |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Fundadores           |   |
| Cerros de Monserrate |  |

**Tabla 5.** Macrorutas en el municipio de Dosquebradas.

| Localidad, comunas o similares | Frecuencia |    |    |    |    |    |    | Hora de inicio | Hora de finalización |
|--------------------------------|------------|----|----|----|----|----|----|----------------|----------------------|
|                                | Lu         | Ma | Mi | Ju | Vi | Sa | Do |                |                      |
| Fundadores                     |            | X  |    |    |    |    |    | 9:00           | 16:30                |
| Cerros de Monserrate           |            | X  |    |    |    |    |    | 8:00           | 16:30                |

**Tabla 6.** Macrorutas de recolección de residuos aprovechables.

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

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

| Dirección                                         | Actividades realizadas | Capacidad (kg/día) | Tipo de residuo aprovechado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------|------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calle 15 # 18 - 44<br>-Dosquebradas,<br>Risaralda | Separación             | 300                | Cartón, plástico, papel, Vidrio, plega oscura y blanca, aluminio, chatarra, archivo, panal de huevo, tubo de cartón, periódico, papel kraff, pasta, tapas, pet aceite, pet ambar,pet hit, pet transparente, pet verde, pet selección, plástico transparente, plástico Baxter, plástico chillón, plástico stretch, viaflex, soplado, tela polipropileno, tinas, plástico policolor, plástico policolor impreso, RAEES, radiografía, vidrio frasco, vidrio inyección, rimax, Tetrapak |
|                                                   | Pesaje                 | 2000               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                   | Almacenamiento         | 2000               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Tabla 7.** Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento.

**5.3.4. Actividad de comercialización.**

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

| Dirección                                                          | Teléfono   | Días de atención | Horario de atención |
|--------------------------------------------------------------------|------------|------------------|---------------------|
| Carrera 9 No.23 33<br>ED COASMEDAS<br>OF 102 Pereira,<br>Risaralda | 3176679259 | Lunes a Viernes  | 7:30 am – 12:30 pm  |
|                                                                    |            |                  | 1:30 pm – 4:45 pm   |
|                                                                    |            | Sábado           | 8:00 am – 1:00 pm   |
| Calle 15 # 18 - 44<br>Dosquebradas,<br>Risaralda                   |            | Lunes a Viernes  | 7:30 am – 12:30 pm  |
|                                                                    |            |                  | 1:30 pm – 4:45 pm   |
|                                                                    |            | Sábado           | 8:00 am – 1:00 pm   |

**Tabla 8.** Puntos de atención a los usuarios.

➤ **Medios de contacto.**

|                                           |                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dirección electrónica página web          | <a href="http://seaejecafetero.com">http://seaejecafetero.com</a>                                                                                                |
| Correo electrónico para radicación de PQR | <a href="mailto:info@seaejecafetero.com">info@seaejecafetero.com</a>                                                                                             |
| Línea de atención al cliente              | 3176679259                                                                                                                                                       |
| Servicios adicionales que presta          | Atención presencial en la oficina de la Carrera 9 No.23 33 ED COASMEDAS OF 102 Pereira, Risaralda<br>Atención vía mensajería instantánea<br>Whatsapp –3176679259 |

**Tabla 9.** Medios de contacto.

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

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

| <b>Localidad</b>   | <b>Temas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Programación</b>                                      |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| APS                | 1. Divulgación de frecuencias y horarios en el sector.<br>2. Definición y manejo de los residuos Aprovechables (separación en la fuente).<br>3. Forma adecuada de entrega de los residuos aprovechables.<br>4. Entrega de material didáctico costal, boletería y publicidad. | Se realiza permanentemente con las rutas de recolección. |
| Centros educativos | 1. Definición y manejo de los residuos Aprovechables (separación en la fuente)<br>2. Forma adecuada de almacenar y entregar los residuos sólidos Aprovechables.<br>3. Talleres didácticos y concursos en las Instituciones Educativas<br>4. Ideas con materiales reciclables | 2 por semestre                                           |
| Sector comercial   | 1. Definición y manejo de los residuos Aprovechables (separación en la fuente)<br>2. Forma adecuada de presentación y almacenamiento de los residuos sólidos Aprovechables                                                                                                   | Según requerimiento del sector                           |
| Sector Industrial  | 1. Definición y manejo de los residuos Aprovechables (separación en la fuente)<br>2. Forma adecuada de presentación de los RSA<br>3. Unidad de almacenamiento de los residuos sólidos Aprovechables                                                                          | Según requerimiento del sector                           |

**Tabla 10.** Programa de relaciones con la comunidad.

➤ **Esquema de facturación del servicio.**

| <b>Mecanismo de facturación</b>                                       | <b>Descripción</b>                                                                                                                                            | <b>Punto de pago</b> |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Conciliación con la empresa prestadora del servicio de aseo ordinario | Las personas prestadoras de actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables y las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, | No aplica            |

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | deberán conformar un comité de conciliación de cuentas donde se revisan las cuentas y cobros que surjan como consecuencia de la prestación de la actividad de aprovechamiento, la comercialización y su facturación dentro del servicio público de aseo. Las empresas prestadoras del servicio de aseo ordinario en el municipio son: SERVICIUDAD E.S.P., Compañía de Servicios Públicos Domiciliarios S.A. E.S.P. (AcuaAseo), Atesa de Occidente S.A. E.S.P. y Asociación de Usuarios Acueducto, Aseo y Alcantarillado comunitario barrio Las Vegas (AcuaVega) |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**Tabla 11.** Esquema de facturación.

### 5.3.5. Programa de Gestión del Riesgo.

SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P. ha desarrollado un Plan de Emergencia y Contingencia, considerando todas las medidas necesarias para adaptarse a las condiciones específicas del entorno y responder eficazmente a las características físicas, técnicas, operacionales, institucionales, económicas y ambientales del sistema en el cual se presta el servicio de aseo. Este plan ha sido estructurado para garantizar una respuesta eficiente y oportuna ante cualquier situación de emergencia

Los Planes de Emergencia y Contingencia están diseñados para enfrentar condiciones de anormalidad, es decir, situaciones de emergencia donde la prioridad de SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P. es evitar cualquier impacto negativo en la comunidad debido a la interrupción del servicio de aseo, específicamente en los componentes de recolección y transporte de los residuos aprovechables. Con este enfoque, se busca asegurar la continuidad del servicio y minimizar las afectaciones en la calidad de vida de los habitantes del municipio, manteniendo la eficiencia y eficacia en la gestión de residuos sólidos.

| <b>CONDICIONES DE AMENAZA, VULNERABILIDAD, RIESGO</b> | <b>ACCIONES DE RESPUESTA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO</b>                                                                                     | <b>MEDIDAS QUE DEBEN SER ADOPTADAS POR EL USUARIO O UN TERCERO</b>                                                              |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sismo                                                 | En caso de presentarse un movimiento sísmico durante Actividades de Cargue o Descargue y en Tránsito Durante un Movimiento Sísmico se debe: | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruz Roja Colombiana</li> <li>• Defensa Civil</li> <li>• Cuerpo De Bomberos</li> </ul> |

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                          |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p>Suspender inmediatamente cualquier trabajo de cargue o descargue.</p> <p>Desplazarse a las zonas de refugio establecidas por las empresas clientes.</p> <p>Si no hay zonas de refugio establecidas, dirigirse a áreas verdes o despejadas sin riesgos de líneas de energía, árboles, o estructuras inestables.</p> <p>Si el Vehículo Está en Tránsito:</p> <p>Mantener la calma y detener el vehículo de inmediato, bajar del vehículo y ubicarse en una zona segura.</p> <p>Vigilar el vehículo y no abandonarlo.</p> <p>Revisar la carga y asegurarse de que esté correctamente embalada y estibada, y verificar que no haya derrames una vez pase el evento.</p> <p>Reducir la velocidad y mantener el vehículo en el carril derecho para permitir el paso de unidades de emergencia.</p> <p>Informar inmediatamente a la empresa y recibir instrucciones para reiniciar la marcha.</p>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Policía</li> <li>• SIJIN</li> <li>• Desastres</li> </ul>                        |
| Incendio de vehículos | <p>Durante un incendio mantener la Calma, Estacionarse y apagar el vehículo.</p> <p>Tomar los implementos de seguridad del Kit de seguridad.</p> <p>Dirigirse a una zona con el viento a favor (viento soplando a su espalda).</p> <p>Ponerse los implementos de seguridad.</p> <p>Mantener toda fuente de ignición (fósforos, cigarrillos, motores eléctricos, etc.) lejos de los residuos para evitar incendios mayores.</p> <p>Reportar inmediatamente cualquier incendio o fuego, sin importar su magnitud.</p> <p>Si el incendio es manejable, comunicarlo al coordinador operativo responsable de emergencia para recibir apoyo o solicitar ayuda pertinente.</p> <p>Si el incendio se genera en un área de Poca Ventilación:</p> <p>Tomar un paño húmedo para cubrirse la cara y evacuar el área agachado para evitar intoxicación por humo.</p> <p>Solo regresar al sitio una vez el humo se haya dispersado completamente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación por parte de los centros automotriz</li> <li>• Bomberos</li> </ul> |

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | <p>Para el uso del Extintor Portátil:</p> <p>Asegurarse de que el extintor esté en perfectas condiciones. Halar el pasador o girarlo para romper la cinta de seguridad. Apuntar el extintor a la base de la llama. Apretar la manija. Barrer con el agente extintor a lo largo de la base de la llama. En el caso de extintores de espuma, esparcir la espuma por encima, en forma de rocío, para ahogar la llama. Si no se conoce el manejo adecuado del extintor, no intentar apagar el fuego. Alejarse de inmediato y evacuar a terceros que se encuentren cerca.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Represamiento por la demora en la recolección | <p>Cuando un vehículo presenta esta novedad el coordinador Operativo evalúa la vulnerabilidad del personal, el vehículo y los equipos con base en el tipo de residuo transportado, y procede a activar el Plan de Contingencia</p> <p>Si no se puede contactar al conductor dentro de un tiempo prudencial, se activa el Plan de Contingencia con los siguientes niveles de alerta</p> <p>Alerta I - Amarillo (60 a 90 minutos): Consultar la ubicación del vehículo mediante GPS, Continuar llamando a los números de contacto del vehículo, conductor y auxiliar de ruta.</p> <p>Alerta II - Naranja (90 a 180 minutos): Informar al gerente general si no se logra ubicar el vehículo. Iniciar fase de ayuda con agentes externos. Reportar el vehículo como demorado al proveedor de GPS, al cliente y a su frente de seguridad empresarial. Registrar el nombre de la persona que recibe la información.</p> <p>Alerta III - Rojo (más de 180 minutos): Declarar el vehículo como robado. Comunicar el robo a los Frentes de Seguridad, SIJIN y DIJIN. Solicitar apoyo para la búsqueda a otros vehículos de la ruta.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos del (PQR) y seguimiento y control de la actividad</li> <li>• Campañas para la generación de cultura para el aprovechamiento de residuos sólidos en la comunidad por parte de los municipios como de los colegios y empresas.</li> </ul> |

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                       | <p>Coordinar con empresas de taxis y transporte intermunicipal ofreciendo recompensa por información.</p> <p>Informar a las autoridades y empresas de transporte si el vehículo aparece para detener los operativos.</p> <p>Elaborar el informe de incidentes en carretera e Informar al Representante del Cliente y a la aseguradora.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                     |
| Restricción de vías por aspectos como arreglo de vías o alteraciones de orden público | <p>En caso de presentarse un disturbio en el lugar donde transitan los vehículos se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la calma</li> <li>• Informar a las autoridades competentes del incidente y las condiciones las cuales se están presentando</li> <li>• Salga del vehículo y busque un lugar seguro</li> <li>• En caso de presentarse un atentado al vehículo el cual pueda reaccionar con otro tipo de material que se encuentre en transporte debe llamar a las autoridades competentes</li> <li>• Informe constantemente las condiciones que se encuentra y evite estar expuesto.</li> <li>• Mantengase en un lugar seguro</li> <li>• detenga el vehículo hasta lograr que se restablezca el orden público.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigir el cumplimiento de planes de manejo cuando cierren vías</li> <li>• Acompañamiento de la policía nacional</li> </ul> |
| No prestación del servicio por fallas de vehículos.                                   | <p>Se establece comunicación con coordinador operativo y le brinda la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación exacta del vehículo: Rural (Km.) – urbano (dirección)</li> <li>• Falla que presenta el vehículo.</li> <li>• Daños generados por la varada del vehículo (Daños a inmuebles, lesiones del conductor, auxiliar de ruta o terceros.)</li> <li>• Posición del vehículo en la vía:</li> </ul> <p>Si representa un riesgo para el normal tránsito de los demás vehículos, se informa al gerente general y bajo su orden se hace contacto con la policía de carretera, de tránsito, puestos de control, concesionario del peaje y servicio de grúas para que realicen el control vial requerido.</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación por parte de los centros automotriz</li> <li>• Revisión por parte de las autoridades de tránsito</li> </ul>   |

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <p>Si está bien ubicado y no representa riesgos el conductor realiza una inspección preliminar para saber si él es capaz de realizar maniobras de desvare, sino se dará a la tarea de buscar un mecánico para determinar el daño.</p> <p>El conductor comunica al coordinador operativo si es posible realizar el desvare del vehículo y el tiempo que tardaría esto, antes de empezar hacer reparaciones en el vehículo, si hay necesidad inmediata de iniciar una operación de cambio del vehículo, se puede dar un tiempo prudencial para que se desvare el vehículo o se envía personal a la zona.</p> <p>Si no se vuelve a tener comunicación con el conductor y no se tienen noticias, se desplaza una persona para corroborar la situación.</p> <p>Superada la emergencia, se continúa la ruta establecida, se realiza seguimiento por parte del coordinador operativo desde que se contacta el vehículo hasta el destino final.</p> <p>Elaborar el reporte e informe de incidentes y/o accidentes.</p> |                                                                                                                                                                                          |
| Accidente de tránsito | <p>Informar inmediatamente al coordinador operativo de la emergencia a través de medio telefónico.</p> <p>En caso de que el conductor y/o el auxiliar de ruta resulten lesionados, en el vehículo se encuentran los teléfonos de contacto de SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P para que terceras personas puedan brindar información del accidente.</p> <p>En caso de que el personal de la ruta es quien brinde la información, es recibida por el coordinador operativo, si la llamada la realiza un tercero la recepción la realiza el auxiliar administrativo; en ambas situaciones se registran los siguientes datos:</p> <p>• Fecha y hora del accidente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruz roja colombiana</li> <li>• Defensa civil</li> <li>• Cuerpo de bomberos</li> <li>• Policía</li> <li>• SIJIN</li> <li>• Desastres</li> </ul> |

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p>•Teléfono de referencia: algún teléfono cerca del sitio del accidente.</p> <p>•Placas del vehículo.</p> <p>•Nombre del conductor.</p> <p>•Sitio del accidente.</p> <p>•Estado del conductor y auxiliar de ruta</p> <p>•Vehículos, inmuebles o terceros afectados</p> <p>•Descripción de cómo sucedieron los hechos.</p> <p>•Estado del vehículo y existencia de fugas y/o derrames.</p> <p>•En caso de fugas y/o derrames, cual es la dimensión.</p> <p>•Hay riesgo de explosión, incendio, contaminación o intoxicaciones</p> <p>Una vez obtenida toda la información se le comunica al gerente general y a las entidades correspondientes, policía de tránsito, línea de emergencia, ambulancias.</p> <p>Se debe elaborar un reporte inicial que comprenda información básica de las circunstancias específicas (modo, tiempo y lugar) con el fin de estimar preliminarmente la magnitud y severidad de la emergencia.</p> |                                                                                                                                                                                                                                |
| Asalto o hurto | <p>Se identifica cuando se agotan los recursos del procedimiento de la demora o cuando se confirma a través de elementos externos que comunican la noticia, como son:</p> <p>•El conductor es liberado después del hurto.</p> <p>•Se encuentra el vehículo vacío abandonado.</p> <p>•Versión de testigos del evento.</p> <p>•Informe de las autoridades confirmando el hecho</p> <p>Cuando algún funcionario de la empresa se entera del evento, le informa inmediatamente al coordinador operativo y/o gerente general reportando el hecho.</p> <p>Cuando se agotan los recursos de la demora, el coordinador operativo, informa a los conductores, puestos de control, autoridades y concesiones del posible hurto del vehículo.</p>                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruz colombiana roja</li> <li>• Defensa civil</li> <li>• Cuerpo de bomberos</li> <li>• Policía nacional</li> <li>• Policía de carreteras</li> <li>• DIJIN</li> <li>• SIJIN</li> </ul> |

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     | <p>Cuando aparece el conductor y/o se pone en contacto con la empresa se instaura la denuncia del robo ante la inspección de policía más cercana, el asesor jurídico de la empresa debe hacer seguimiento de la denuncia.</p> <p>El coordinador operativo se encarga de realizar el respectivo informe del suceso y lo remite al Gerente.</p> <p>El coordinador operativo tiene las siguientes responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar el siniestro ante la aseguradora y se encarga de recopilar toda la información necesaria.</li> <li>• Desplazarse al sitio donde ocurrieron los hechos para apersonarse de la situación.</li> <li>• Coordinar con el Gerente General y Asesor Jurídico, la acción legal como parte civil en contra de los detenidos resultantes de las acciones judiciales pro recuperación del vehículo.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                          |
| Almacenamiento excesivo de material a disponer que genere represamiento de material | Programación de despacho de material con alta prioridad o transferencia a la Estación de Clasificación y Aprovechamiento aliada en el Valle del Cauca que cuenta con mayor espacio de almacenamiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita y control por la secretaria de salud y medio ambiente</li> <li>• Control por la autoridad ambiental</li> </ul>                           |
| Daño a la propiedad por explosiones                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con cámaras de vigilancia 24 horas, en el interior y exterior de la empresa.</li> <li>• Se identifican las posibles fuentes de peligro o riesgo en el entorno</li> <li>• Se identifican establecimientos industriales que puedan incrementar el nivel de riesgo de explosión</li> <li>• Participar en los simulacros de emergencia que se desarrollen en la empresa</li> <li>• Se identifica con ficha técnica y hoja de seguridad acerca de la sustancia la cual transporta y las medidas preventivas en caso de accidente</li> <li>• Se debe tener en cuenta la matriz de compatibilidad de sustancias químicas</li> </ul>                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruz roja colombiana</li> <li>• Defensa civil</li> <li>• Cuerpo de bomberos</li> <li>• Policía</li> <li>• SIJIN</li> <li>• Desastres</li> </ul> |

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | <p>Durante amenaza de explosión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Se informa inmediatamente a las autoridades locales para la atención ante la emergencia</li> <li>•Se debe proceder hacer uso de extintores como procedimiento principal para apagar el fuego</li> <li>•Se le indica al personal que permanezca la calma y actúe en lo posible a evacuar y localizar el punto de encuentro ya área segura más cercana.</li> <li>•Si en el evento se ven involucradas contacto directo con sustancias químicas (elementos de aseo permitidos), utilice las medidas de protección necesarias las cuales competen en el kit de emergencia.</li> </ul> <p>Después de amenaza de explosión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•En caso de que haya evacuado puede regresar al sitio siempre y cuando sea un lugar seguro</li> <li>•Actúe con rapidez en caso de tener contacto con alguna sustancia química (elementos de aseo permitidos) Siga instrucciones de descontaminación otorgadas por entidades</li> <li>•Busque tratamiento médico en lo posible</li> <li>•Ponga en funcionamiento el plan de emergencia y procedimiento ante algún derrame de sustancia.</li> <li>•Reporte cualquier efecto el cual se observe en cuanto a la reacción de la sustancia</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                           |
| Daño en el material almacenado por inundación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenamiento de material aprovechable sobre estibas plásticas que aíslen el material del suelo y que este conserve su estado aún en una pequeña inundación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Se recomienda llamar a las entidades de gestión del riesgo comunicando la situación la cual presenta el vehículo, en caso donde comprometa la vida del conductor y/o auxiliar de la ruta debe comunicarse |

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                          |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | con cruz roja, bomberos, entidades de salud más cercanas.                                                                                                                                |
| Explosión      | <p>Identificar posibles fuentes de peligro cercanas.<br/> Participar en simulacros de emergencia.<br/> Planificar rutas de escape ante emergencias.<br/> Identificar la sustancia transportada con ficha técnica y hoja de seguridad, incluyendo medidas preventivas.<br/> Tener en cuenta la matriz de compatibilidad de sustancias químicas.</p> <p>Durante la Amenaza de explosión:<br/> Informar inmediatamente a las autoridades locales.<br/> Usar extintores como procedimiento principal para apagar el fuego.<br/> Mantener la calma, evacuar y localizar el punto de encuentro o área segura más cercana.<br/> Utilizar medidas de protección del kit de emergencia en caso de contacto con sustancias químicas.</p> <p>Después de la Amenaza:<br/> Regresar al sitio solo si es seguro.<br/> Actuar rápidamente si hubo contacto con sustancias químicas.<br/> Seguir instrucciones de descontaminación proporcionadas por las autoridades.<br/> Buscar tratamiento médico.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruz roja colombiana</li> <li>• Defensa civil</li> <li>• Cuerpo de bomberos</li> <li>• Policía</li> <li>• SIJIN</li> <li>• Desastres</li> </ul> |
| Deslizamientos | <p>Detener el vehículo de inmediato en un lugar seguro, lejos del área afectada por el deslizamiento.<br/> Observar el entorno para identificar cualquier peligro adicional como rocas sueltas o terreno inestable.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomienda llamar a las entidades de gestión del riesgo</li> </ul>                                                                           |

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     | Informar a la administración municipal<br>Tomar rutas alternas para la pronta reanudación de la prestación del servicio<br>Informar al coordinador logístico o de operaciones sobre la situación y seguir las instrucciones recibidas |                                                                                 |
| Debilidad en los procesos organizativos del gremio de recicladores. | Capacitaciones<br>Plan de trabajo conjunto                                                                                                                                                                                            | Cumplimiento del decreto 596 del 2016 de vincular a los recuperadores de oficio |

**Tabla 12.** Programa de gestión del riesgo.

#### 5.4. Subsidios y contribuciones

El acuerdo municipal establece un porcentaje de subsidio que se aplica directamente a la tarifa de los usuarios que califican para este beneficio.

Este porcentaje de subsidio y contribución son gestionados por la empresa encargada de la recolección de residuos ordinarios que presta el servicio en Dosquebradas. Son ellos quienes calculan y aplican el subsidio o contribución en las facturas de los usuarios.

Cuando la empresa de recolección traslada el recaudo a SEA Eje Cafetero SAS ESP, que presta el servicio de aprovechamiento de residuos, ya ha incluido o descontado el subsidio o aporte solidario correspondiente. Esto significa que SEA no tiene que calcular ni aplicar nuevamente ese porcentaje, ya que todo el proceso ha sido previamente gestionado por la empresa de recolección.

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

Las obligaciones establecidas por la empresa SEA EJE CAFETERO S.A.S. E.S.P se encuentran planteados en concordancia con el PGIRS vigente (versión 2022).

| <b>Programa PGIRS</b>       | <b>Componente PGIRS</b>                                                   | <b>Actividad</b>                                                                              | <b>Meta Final</b> |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Programa de aprovechamiento | Campañas de capacitación y sensibilización a la comunidad del área urbana | Desarrollar las estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC) para la reducción, | 100%              |

|                                                                                   |                                  |                      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
|  | <b>PROCESO: CALIDAD</b>          | <b>CÓDIGO</b>        | FR-CA001   |
|                                                                                   | <b>FORMATO: OFICIOS EXTERNOS</b> | <b>VERSIÓN</b>       | 01         |
|                                                                                   |                                  | <b>FECHA EDICIÓN</b> | 20/05/2024 |
|                                                                                   |                                  | <b>PÁGINA</b>        | 1 de 1     |

|  |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                  |      |
|--|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|  |                                                                 | reutilización y reciclaje y la separación en la fuente de los residuos potencialmente aprovechables en el Municipio. Personal institucional, sector comercial e industria y sector residencial (Resolución 2184 de 2019) y GIRS. |      |
|  | Campañas de capacitación y sensibilización al sector educativo. | Incrementar la cultura de separación en la fuente, retorno al ciclo económico y tratamientos en la comunidad educativa en el Municipio.                                                                                          | 100% |

**Tabla 13.** Cumplimiento de las obligaciones del PGIRS.

## 6. HISTORICO EVOLUCIÓN

| EDICIÓN | FECHA      | RESPONSABLE          | MOTIVO                 |
|---------|------------|----------------------|------------------------|
| 1       | 04/04/2025 | Edilia Tovar Sánchez | Creación del documento |