1. OBJETIVO	Establecer las actividades para la ejecución de las operaciones técnicas, administrativas y ambientales de la recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios, orientado a la satisfacción del cliente, la calidad del servicio, al cumplimiento normativo y la optimización de los recursos.
2. ALCANCE	Inicia desde la programación diaria de actividades y disponibilidad de recursos (Personal-equipos-herramientas) por parte del Coordinador Operativo y/o Supervisores operativos, hasta la terminación de la operación.
3. RESPONSABLES	Director de operaciones Coordinador de operaciones Supervisor de operaciones Conductores Ayudantes de Recolección

4. DEFINICIONES

ALISTAMIENTO: Es la preparación y/o adecuación de los recursos mecánicos (herramientas y equipos) y humanos asignados a cada macro ruta y micro ruta, para que cumplan con la programación diaria en la prestación del servicio.

COMPACTACIÓN: Proceso de reducción de volumen normalmente utilizado para incrementar el peso específico (densidad en Unidades métricas) de materiales residuales para que puedan ser almacenados y transportados más eficazmente.

DISPOSICIÓN: La cantidad de desechos dispuestos de diferentes maneras, forma de disponer de los desechos sólidos en su etapa final.

PQR: Petición, Queja y/o Reclamo.

PERSONA PRESTADORA DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO: Es la persona natural o jurídica, publica, privada o mixta, encargada de todas, una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo

PETICIÓN: Solicitud respetuosa verbal o escrita que los usuarios o suscriptores pueden presentar ante las empresas de servicios públicos en relación con el contrato de servicios públicos. Si fue verbal, la petición se responderá en la misma forma, a menos que quien decide prefiera hacer saber su decisión por escrito. Si fue escrita, se responderá únicamente por escrito. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.

QUEJA: Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Cuando se trata de empresas o empleados oficiales, la queja también puede interponerse ante la personería municipio o distrital, o ante la Procuraduría General de la nación, según el caso.

RECOLECCIÓN DOMICILIARIA: Consiste en la acción y efecto de retirar los residuos sólidos del lugar de la presentación, provenientes de: barrido, limpieza, corte de césped, poda de árboles. Son objeto de este componente todos los residuos sólidos generados por usuarios residenciales y no residenciales tales como el comercio, la industria, instituciones de servicios, oficinas, plazas de mercado, etc.

RESIDUO SOLIDÓ: Cualquier material desechado o indeseable que no es líquido o gaseoso.

RECOLECCIÓN: Es la actividad de recolectar y transportar los desechos sólidos descargados o generados.

RECLAMACIÓN: Actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final Administrativo.

SERVICIO ORDINARIO: Es la modalidad de prestación del servicio público de aseo para servicios sólidos de origen

residencial y para otros residuos que pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de la persona prestadora del servicio de aseo y que no corresponden a ninguno de los tipos de servicio definidos como especial. Está compuesto por la recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.

5. CONDICIONES GENERALES.

Recolección de otros residuos

Para la recolección de residuos que no pueden ser dispuestos en vehículos compactadores, por cuanto los mismos no se pueden compactar, ejemplo, sofás, sillas, mesas, podas entre otros, los usuarios realizan la respectiva solicitud al proceso de servicio al cliente, como un servicio especial, la cual se remite al proceso de operaciones, quien se encarga de programar la recolección en un vehículo acondicionado para esta Actividad.

Cuando los residuos mencionados son abandonados en las aceras, vías públicas, separadores, parques, etc., son recogidos por el proceso de operaciones a través de los equipos disponibles para la atención de puntos críticos y de arrojo clandestino.

La recolección de especies menores encontradas muertas en vía pública, si la misma tiene un peso inferior a 50 kilogramos, se realiza dentro de las seis horas siguientes de haber recibido la solicitud por parte del proceso de servicio al cliente o reportes de las tripulaciones que cubren los diferentes sectores de la ciudad. Esta solicitud es comunicada a través de Radio-Operador y Supervisor de Recolección quien se encarga de coordinar el levantamiento del animal, el cual es trasladado al sitio de disposición final. Los animales muertos que se encuentren en vía pública y que pesen más de 50 kilogramos, son responsabilidad del ente territorial, quien se encarga de su recolección y traslado al sitio establecido por el fin.

Recolección de residuos de Barrido

La recolección de los residuos provenientes del servicio de Barrido, recolección de las bolsas existentes en los separadores de las vías, residuos voluminosos y la prestación de servicios especiales, será coordinada y ejecutada por el área de operaciones, cumpliendo con las micro rutas establecidas para tal fin.

De esta manera, la organización tiene establecida una programación para la prestación del servicio de recolección de barrido acorde con la frecuencia del barrido en los diferentes sectores y la procedencia de estos. La programación de otros residuos, como es el caso de voluminosos, se realiza en forma diaria acorde con los requerimientos del servicio. Para estas tareas se disponen de vehículos tipo ampliroll, a través de los cuales se atienden este tipo de residuos.

Plan de Contingencia

Para hacer frente a diferentes eventos que puedan presentarse y que puedan poner en riesgo la prestación del servicio, se ha desarrollado un “Plan de Contingencia para la prestación del servicio de Recolección y Transporte”, en pro de reaccionar y mitigar el impacto que pueda ocurrir como consecuencia de la emergencia, según sea el caso.

El Plan de Contingencias o Emergencias para la prestación del Servicio, constituye el instrumento principal para dar una respuesta oportuna, adecuada y coordinada a una situación de emergencia causada por fenómenos destructivos de origen natural o humano; de igual manera se intenta reducir la probabilidad de las pérdidas, a un mínimo de nivel aceptable, a un costo razonable y asegurar la adecuada reacción.

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
Elaboración de Ordenes de Servicio. Los supervisores elaboran las órdenes de servicio con sectores y vehículos asignados según el plan operativo del día.	GOP-RE-01 HOJA DE RUTA	Supervisor de operaciones/coordinador de operaciones
Verificar el Personal El personal programado debe presentarse ante el supervisor para el reporte de asistencia y asignación de rutas. En la verificación del personal, el Supervisor de operaciones revisa que el uniforme y elementos de protección personal estén completos.	GTH-FO-27 PLANILLA DE TURNOS	Supervisor de operaciones/coordinador de operaciones
Alistamiento de equipos Los conductores reclaman en mantenimiento el formato revisión previa de equipos, posteriormente diligencian mediante chequeo visual el estado del vehículo asignado, verificando que se encuentre en condiciones óptimas para la prestación del servicio. En caso de encontrar alguna novedad, debe de reportar al área de mantenimiento y Supervisor de operaciones. Si el vehículo no se encuentra mecánicamente apto para la prestación del servicio, el conductor realiza la notificación inmediata al proceso de mantenimiento, quienes evaluaran la novedad y determinaran si el carro puede salir o debe quedar en mantenimiento para realizar la reparación. Si no presenta ningún daño que afecte la prestación del servicio, el conductor sale de la base a iniciar su ruta correspondiente. El coordinador y/o supervisor de operaciones controla la salida de la flota, previa inspección rápida del estado de los vehículos antes de salir a ruta, el conductor debe entregar al guarda de turno el Formato Revisión previa de equipos, al salir de la base el conductor debe registrar y reportar la salida.	GMA-RE-01 REVISIÓN PREVIA DE EQUIPOS	Conductor Supervisor de operaciones Coordinador de operaciones Radio control Supervisor de mantenimiento Guarda de seguridad
Inicio de Operación. • El conductor de cada vehículo se dirige al centro de operación asignado. • El conductor una vez se encuentre en el punto de inicio de la micro ruta, registra la hora y el kilómetro de inicio. • Los ayudantes de recolección arrojan los residuos sólidos a la canoa o tolva del vehículo compactador; cuando esta se encuentra llena deben informar al conductor para que active el		

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
sistema y procedan a compactar los residuos, en el caso donde los residuos sólidos son presentados en cajas contenedoras, los ayudantes deben accionar el mecanismo de cargue; por medio de este mecanismo la caja es vaciada en la canoa y se procede a realizar la compactación. Una vez evacuada la caja, esta debe ser puesta en el sitio de donde se sacó. • Cuando el vehículo ha completado su capacidad o han terminado la ruta, el conductor debe informar al supervisor de operaciones el estado del vehículo y la terminación o no, de la ruta con el fin de desplazarse hacia el sitio de disposición para la evacuación y regreso a culminar la ruta o para brindar apoyo en otro sector que lo requiera. • El supervisor dependiendo de la capacidad del vehículo y las novedades de la operación le da la instrucción al conductor de ir apoyar o de ir a descargar la unidad, así mismo de manera aleatoria realiza verificación de la ruta.	GMA-RE-01 REVISIÓN PREVIA DE EQUIPOS GOP-RE-01 HOJA DE RUTA GOP-FO-15 VERIFICACIÓN DE RUTA DE RECOLECCIÓN	Conductor Ayudante de recolección Supervisor de operaciones Coordinador de operaciones Radio operador
Transporte a el sitio de disposición final • El compactador se dirige al sitio de disposición final sin transportar residuos en la tolva. • La velocidad máxima permisible para transporte en carretera es de 70 Kms/hr. • Una ves llega, debe seguir los protocolos establecidos por el sitio de disposición final para evacuar los residuos. • El conductor informa a el supervisor cuando está saliendo del sitio de disposición final, el supervisor determina si regresa a seguir con la recolección o se desplaza a la base.	GOP-RE-01 HOJA DE RUTA Ticket de pesajes	Conductor Supervisor de operaciones Coordinador de operaciones
Llegada a Base de operaciones • Cuando los conductores llegan a la base de operaciones, deben limpiar la cabina y revisar el estado del vehículo y si tiene alguna falla o novedad deben reportar a mantenimiento y radio control para que se programe la reparación de la falla. • Los conductores deben entregar al radio operador la orden de servicio y ticket de pesaje, con las novedades de ruta que haya tenido durante la operación.	GOP-RE-01 HOJA DE RUTA GMA-RE-01 REVISIÓN PREVIA DE EQUIPOS Ticket de pesajes	Conductor Supervisor de operaciones Coordinador de operaciones Radio control
Entrega de turno • Es el conductor de la ruta finalizada, el que hace entrega del vehículo, una vez sea verificado mediante la revisión previa de equipo, al área de mantenimiento.	GMA-RE-01 REVISIÓN PREVIA DE EQUIPOS	Conductores y Taller y mantenimiento

7. ANEXOS.

GOP-RE-01 HOJA DE RUTA
GOP-FO-04-CONTROL CONSUMO DE COMBUSTIBLE
GOP-FO-15 VERIFICACIÓN DE RUTA DE RECOLECCIÓN
GMA-RE-01 REVISIÓN PREVIA DE EQUIPOS

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO/MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	14/04/2008	Carlos Augusto Gómez	Versión original
2	05/07/2011	Luisa Fda. Mateus O.	Se actualizan los documentos referenciados en el procedimiento.
3	5/09/2013	Almeiro Hurtado P	Se realizó una actualización del procedimiento según políticas actuales de la Organización.
4	07/04/2015	José Julián Franco Díaz	Se ajustan cargos al procedimiento y diagrama de flujo.
5	9/08/2024	Andres Felipe Restrepo – Director de operaciones	Ajuste general de las actividades, objetivo y condiciones generales.
6	21/08/2025	Katherine Cruz Polania – Coordinador Sistemas de Gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

Elaboró: Andres Felipe Restrepo – Director de operaciones	**Revisó:** Andres Felipe Restrepo – Director de operaciones
Aprobó: Andres Felipe Restrepo – Director de operaciones	

COPIA CONTROLADA SI ■ NO