

	<h2>MODIFICACIÓN DE RUTAS</h2>	Código: AT-PR-01
		Versión: 3
		Fecha de emisión: 28/05/2025
		Fecha de actualización: 6/04/2026
		Página 1 de 6

### 1. OBJETIVO

Dar a conocer el paso a paso requerido para la actualización, creación y/o inactivación de una o varias rutas de acuerdo a las necesidades de prestación del servicio.

### 2. ALCANCE

Este proceso aplica para las actividades de recolección domiciliaria, recolección de bolsa de barrido, recolección de grandes productores, limpieza de zonas ribereñas y barrido manual, así mismo, incluye el mantenimiento e instalación de cestas

### 3. DEFINICIONES

- **Macrorruta:** Es la división geográfica de una ciudad, zona de área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas.
- **Microrruta:** Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de unas frecuencias predeterminada.
- **Recolección Puerta a Puerta:** Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.
- **Residuo de Construcción y Demolición:** Es todo residuo sólido resultante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.
- **Residuo Sólido:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elementos principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona concesionaria del servicio público de aseo. Igualmente, se considera como residuo sólido, aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables.
- **Residuo sólido aprovechables:** Es cualquier material objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo.

	<b>MODIFICACIÓN DE RUTAS</b>	Código: AT-PR-01
		Versión: 3
		Fecha de emisión: 28/05/2025
		Fecha de actualización: 6/04/2026
		Página 2 de 6

- **Residuo Sólido Especial:** Es todo residuo sólido que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona concesionaria del servicio público de aseo.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario también se denomina también consumidor.
- **Barrido y Limpieza manual:** Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.
- **Corte de Césped:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas, bermas, taludes y vías férreas con restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeado y platingo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición.
- **Frecuencia del Servicio:** Es el número de veces en un período definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas.
- **Horario:** El horario de la actividad de recolección se determinará de acuerdo a las características de las áreas atendidas, la afluencia de público, el tipo de actividad, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal o cualquier otra variable que afecte la prestación del servicio.
- **Generador o Productos:** Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a la persona concesionaria del servicio público de aseo para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo.
- **Grandes generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.
- **Plan Operativo:** Es el documento matriz con la planificación general del servicio en sus diferentes actividades y componentes.
- **Versionamiento:** Es la práctica de rastrear y gestionar los cambios efectuados en un documento, base de datos, producto, software, entre otros

#### 4. CONDICIONES GENERALES

	<b>MODIFICACIÓN DE RUTAS</b>	Código: AT-PR-01
		Versión: 3
		Fecha de emisión: 28/05/2025
		Fecha de actualización: 6/04/2026
		Página 3 de 6

**a. Generales**

El responsable de implementar, mantener y actualizar el presente documento es el Director Nacional de Planeación y Control de Operaciones y Mantenimiento.

Para **Ser Ambiental S.A.S. E.S.P.** el proceso de actualización y formalización de rutas es un requisito contractual, por ello es clave efectuar la aplicación del mismo para garantizar la mejora continua de la prestación del servicio y minimizar los hallazgos realizados por entes de control.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Técnico-Operativo y dar respuesta oportuna, las solicitudes de modificación de rutas deben ser remitidas por el área operativa de la compañía a través de los **Supervisores de Operaciones**, entre el **primer día** de cada mes hasta el **decimoquinto día hábil** del mismo mes , para lo cual deberán solicitar al área técnica los correspondientes insumos para plantear la correspondiente propuesta, esta debe evidenciar las problemáticas originadas durante la ejecución de las actividades operativas; así como la correspondiente solución al mismo de manera clara y concisa, de ser necesario deben adjuntarse los anexos e insumos suficientes para que se realice la respectiva actualización en el software GIS; una vez remitidas al área técnica, esta realizará las correspondientes validaciones con respecto al PGIRS vigente, Reglamento Técnico Operativo, entre otros; para garantizar su viabilidad; una vez se obtiene la viabilidad técnica de la modificación presentada, se efectúa una validación operativa por parte de los **Coordinadores de Operaciones** quienes deberán verificar que los cambios presentados sean viables desde el aspecto operativo, así como conciliar los cambios con el fin de minimizar potenciales afectaciones a la prestación del servicio.

Al término de las validaciones, el **Director de Operaciones o quien haga sus veces** dará su aprobación de acuerdo con los requerimientos de la prestación del servicio; una vez aprobados los cambios, se realizan las modificaciones planteadas en los diferentes archivos y documentación relacionada, teniendo en cuenta que las modificaciones realizadas constituyen una actualización al plan operativo, siempre y cuando no hayan cambios de frecuencia y/u horario como resultado de cambios en la producción de residuos, requerimientos operativos previamente validados o actualización del PGIRS vigente por parte del ente territorial, en este caso debe publicarse una nueva versión del plan operativo.

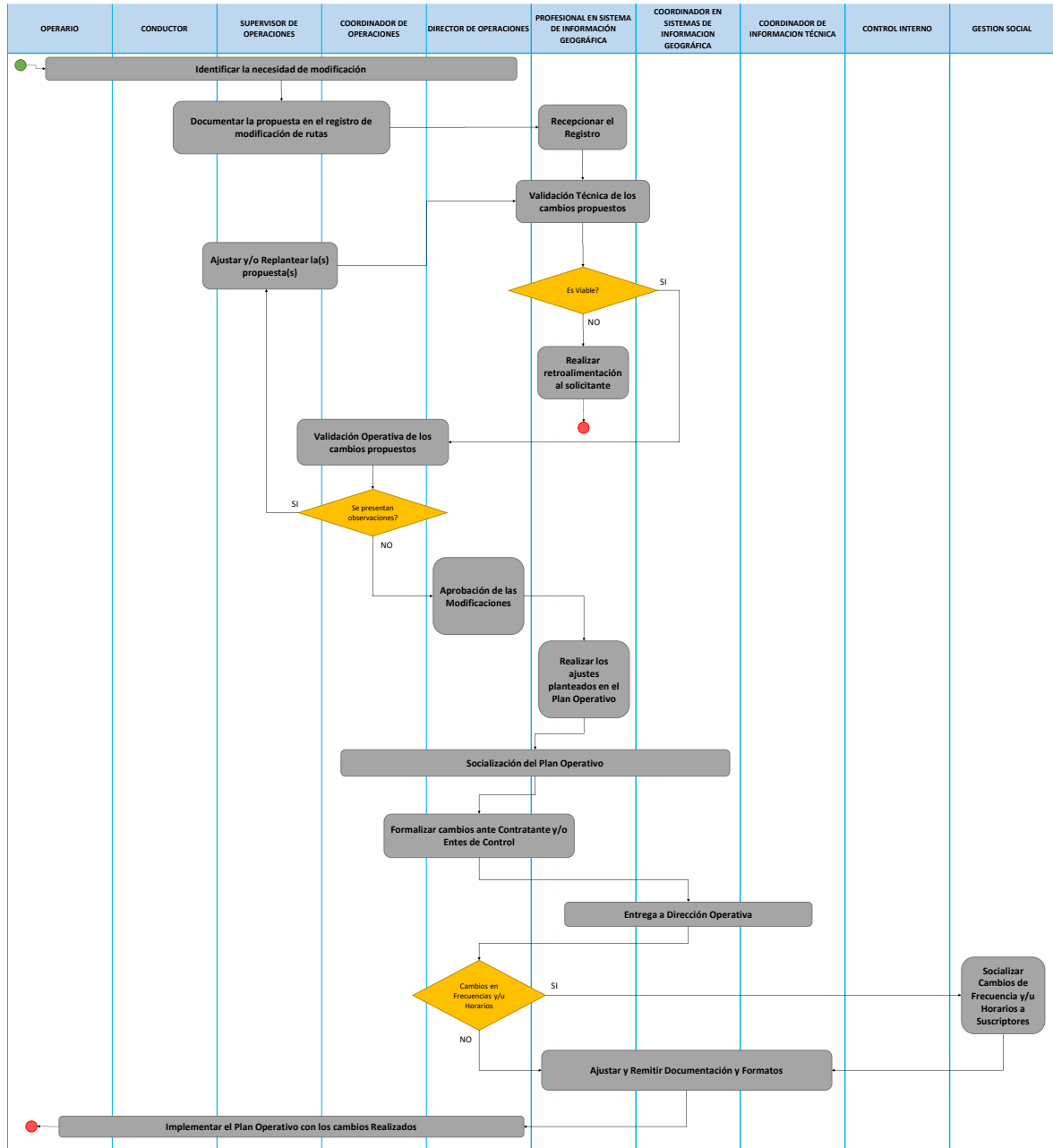
Al ser realizadas las correspondientes modificaciones se realizará socialización de los mismos vía correo electrónico donde se informará la actualización del plan operativo a las respectivas áreas (Gerencia General, Operaciones, Gestión Social, Comunicaciones, Mercado Regulado, Sistemas de Gestión, Control Interno, entre otras) con el fin de dar a conocer los cambios realizados y se tomen las acciones necesarias para la puesta en marcha de los mismos; una vez sea entregado el Plan Operativo ajustado, la **Dirección de Operaciones** deberá realizar la formalización de los cambios ante los entes de control (Interventoría, UAESP, entre otros) con al menos quince (15) días calendario de antelación a su implementación e informar a los usuarios acerca de los cambios realizados si fuere necesario, con mínimo ocho (8) días calendario antes de la puesta en marcha del mismo.

	<b>MODIFICACIÓN DE RUTAS</b>	Código: AT-PR-01
		Versión: 3
		Fecha de emisión: 28/05/2025
		Fecha de actualización: 6/04/2026
		Página 4 de 6

Posteriormente a la formalización de los cambios ante entes de control (Interventoría, UAESP, entre otros), el Área Técnica realizará la distribución de los respectivos insumos técnicos y cartográficos a los Supervisores de Operaciones para la correcta implementación del plan operativo, este proceso solo será realizado por el Área Técnica una sola vez cuando se realicen ajustes al plan operativo; al realizar esta entrega, el propietario de la información del plan operativo es la **Dirección Operativa** por lo cual dicha información se almacenará y actualizará en el repositorio definido por la compañía y será compartida con las partes interesadas conforme se realicen actualizaciones en el plan operativo, así mismo los **Coordinadores de Operación** y el **Director de Operaciones** poseen acceso al directorio de almacenamiento y son responsables de la distribución de la información allí contenida.

Cuando la modificación de rutas implique la creación de nuevas rutas, estas deberán ser codificadas de acuerdo al instructivo de codificación del servicio definido por la compañía, igualmente deberá registrarse la versión y/o actualización del plan operativo para establecer la trazabilidad de las modificaciones junto con su fecha de inicio de vigencia.

**5. DESCRIPCION**



	<b>MODIFICACIÓN DE RUTAS</b>	Código: AT-PR-01
		Versión: 3
		Fecha de emisión: 28/05/2025
		Fecha de actualización: 6/04/2026
		Página 6 de 6

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ítem	Proceso	Documento	Código
1	Área Técnica	Solicitud Modificación de rutas	AT-FO-02
2	Área Técnica	Actualización Microrrutas	AT-FO-01
3	Área Técnica	Presentación de Observaciones en Mapas y Modificaciones de Ruta	AT-IN-02
4	Área Técnica	Instructivo de Codificación del Servicio	AT-IN-01

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios
1	28/05/2025	Creación.
2	4/11/2025	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social
3	6/04/2026	Actualización del Cargo del responsable del proceso

## 8. RESPONSABLES

Firmas autorizadas	Cargo	Nombre
<b>Revisó</b>	Coordinador de Sistemas de Información Geográfica	Sandra Patricia Acosta Hernández
<b>Aprobó</b>	Director Nacional de Planeación y Control de Operaciones	Johana Marcela Vanegas Navarrete