



Alcaldía Municipal
Ibagué

Porque **IBAGUÉ**... está Primero!

***REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS
SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ.***

PLAN DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

PRIMERA ACTUALIZACION

IBAGUÉ TOLIMA

Noviembre de 2009







	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 2/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

TABLA DE CONTENIDO



1.	INTRODUCCION	6
2.	OBJETO DEL REGLAMENTO	6
3.	VIABILIDAD jurídica de la expedición del presente REGLAMENTO	6
4.	ALCANCE DEL REGLAMENTO CONFORME AL PLAN DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO	8
5.	ASPECTOS PREVIOS	9
5.1	Principios	9
5.2	Autonomía.....	9
5.3	Responsabilidad.....	9
5.4	Área limpia	10
5.5	Manejo Ambiental.....	10
5.6	Alcances de los servicios previstos en el presente reglamento	10
5.7	Definiciones y términos.....	11
6.	DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO	23
6.1	Apoyo al reciclaje.....	23
6.2	Barrido.....	25
6.2.1	Alcance.....	25
6.2.2	Frecuencias y horarios	26
6.2.3	Días festivos y domingos	26
6.2.4	Repaso.....	27
6.3	Limpieza	27
6.3.1	Alcance.....	27
6.3.2	Frecuencias y horarios	27
6.3.3	Operativos especiales de limpieza	28
6.3.3.1	Eventos previsible.....	28
6.3.3.2	Eventos Imprevistos	29
6.3.4	Solicitudes de limpieza	29
6.4	Recolección y transporte	29
6.4.1	Alcance.....	29
6.4.2	Recolección y transporte del servicio público de aseo.....	30
6.4.2.1	Normas generales del servicio	30
6.4.2.2	Vehículos de recolección	31
6.4.2.3	Frecuencias y horarios	31
6.4.2.4	Macro y micro rutas	32
6.4.2.5	Recolección mecanizada.....	32
6.4.2.6	Recolección a pequeños productores	32
6.4.2.7	Recolección de grandes productores	33
6.4.2.8	Recolección de residuos de barrido y limpieza	33
6.4.2.9	Recolección sector rural del municipio	34
6.4.3	Recolección de Podas	34
6.4.4	Recolección y transporte de escombros	34

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		
	Pág.: 3/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué

6.5	Almacenamiento y descarga de todos los residuos producidos y recogidos en el Municipio de Ibagué.....	34
6.6	Sitios para la descarga de otros residuos producidos y recogidos en otros municipios.....	35
6.7	Manejo de Escombros	36
6.7.1	Cargue, descargue y almacenamiento.....	36
6.7.2	Transporte.....	36
6.7.3	Disposición final de escombros	36
6.7.3.1	Principios	36
6.7.3.2	Localización de la Escombrera.....	37
6.7.3.3	Tarifas del servicio.....	37
6.7.3.4	Responsabilidad.....	37
6.8	Disposición final de residuos sólidos.....	38
6.8.1	Operación del Relleno Sanitario.	38
6.8.1.1	Acceso.....	38
6.8.1.2	Frente de trabajo	38
6.8.1.3	Restricción de ingreso de residuos	38
6.8.1.4	Celdas diarias	39
6.8.1.4.1	Inclinación.....	39
6.8.1.4.2	Compactación.....	39
6.8.1.4.3	Material de cobertura	39
6.8.1.4.4	Control del agua de infiltración y de escorrentía	40
6.8.1.4.5	Tratamiento de lixiviados	40
6.8.1.4.6	Instrumentación.....	41
6.8.1.5	Ejecución de la obra	41
6.8.2	Monitoreo del relleno sanitario	42
6.8.2.1	Control ambiental.....	42
6.8.2.1.1	Contaminación de aguas superficiales y subterráneas	42
6.8.2.1.2	Monitoreo de biogás	44
6.8.2.1.3	Monitoreo de Partículas aerotransportables	44
6.8.2.2	Análisis de los monitoreos.....	44
6.8.3	Cierre y uso final del sitio.....	45
6.8.3.1	Cobertura final.....	45
6.8.3.1.1	Perfil de la cobertura.....	45
6.8.3.1.2	Estabilidad de la pendiente de la cubierta.....	46
6.8.3.1.3	Efectos de subsidencia.....	47
6.8.3.1.4	Efectos climáticos	47
6.8.3.2	Cuidados después del cierre del relleno sanitario	47
6.8.4	Normatividad aplicable al sitio de disposición final	48
6.9	Gestión Comercial del servicio de aseo	48
6.10	Manejo de residuos sólidos hospitalarios.....	49
6.10.1	Recolección y transporte.....	49
6.10.1.1	Vehículos.....	50
6.10.1.1.1	Identificación de los Vehículos.....	50
6.10.1.1.2	Aspectos adicionales y prohibiciones de los Vehículos.....	51



	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 4/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

6.10.1.2	Frecuencia del servicio.....	51
6.10.1.3	Almacenamiento.....	51
6.10.1.4	Tratamiento	51
7.	DISPOSICIONES SOBRE los recursos DEL SERVICIO	51
7.1	Sobre el personal	52
7.1.1	Disponibilidad.....	52
7.1.2	Uniformes y dotaciones.....	52
7.1.3	Comportamiento del personal.....	53
7.1.4	Dirección y organización	53
7.1.5	Personal subcontratado	54
7.1.6	Programa de salud ocupacional y seguridad industrial (PSOSI)	54
7.2	Unidades de almacenamiento.....	54
7.2.1	Contenedores y cajas estacionarias	54
7.2.2	Cestas de almacenamiento de residuos sólidos en las calles.	55
8.	sistema de CONTROL.....	55
8.1	Responsabilidades.....	55
8.2	Auditoría externa.....	56
8.3	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.....	56
8.4	Centro de atención al Usuario y Control social	56
8.5	Información que debe llevar Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo	56
8.6	Informes	57
9.	INDICADORES DE CONTROL A LA CALIDAD DEL SERVICIO	57
10.	ASPECTOS COMERCIALES A TENER EN CUENTA	58
10.1	Procedimiento para trámite de PQR	58
10.2	Procedimiento para solicitudes de carácter general, quejas y sugerencias del servicio al usuario.....	62
11.	USUARIOS, sucritores Y CIUDADANIA EN GENERAL	63
11.1	Derechos y deberes de los usuarios.....	63
11.1.1	Los derechos	63
11.1.2	Los deberes	64
11.1.3	Infracciones	65
11.2	Sanciones	66

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 5/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

LISTADO DE TABLAS

Tabla No. 1	Parámetros y frecuencia de muestreo del monitoreo de acuíferos.....	44
Tabla No. 2	Parámetros y frecuencia del monitoreo de biogás.....	44
Tabla No. 3	Parámetros y frecuencia de muestreo de partículas aerotransportables	44
Tabla No. 4	procedimiento para trámite de PQR.....	58
Tabla No. 5	procedimiento para los usuarios	62

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		
	Pág.: 6/66	Noviembre de 2009	

1. INTRODUCCION

El artículo 79 de la Constitución Política establece que todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano e impone la obligación al Estado de proteger la diversidad e integridad del ambiente y conservar las áreas de importancia ecológica. En concordancia con la anterior disposición, el artículo 80 de la Carta Política indica que el Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, "con la finalidad de garantizar el desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución". Por otro lado y con el fin de reglamentar el decreto ley 2811 de 1974, la ley 99 de 1993 y la ley 142 de 1994, en relación con el manejo integral de residuos sólidos, el gobierno nacional expidió el Decreto 1713 de 2002, el cual contiene los parámetros fundamentales para el adecuado manejo de los residuos sólidos en el territorio nacional.

Del anterior suscinto recuento normativo se infiere que es obligación de los municipios la prestación adecuada del servicio de recolección de basuras y para el manejo de los demás residuos se la ha impuesto la obligación de elaborar y mantener actualizado su Plan Municipal para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos (PGIRS)¹ en cuyo contenido se establecieron los mecanismos y políticas adecuadas para la protección del medio ambiente derivada de dicho manejo.

Para el caso de Ibagué y después que el municipio ha optado en mantener el esquema de la libre competencia y concurrencia de prestadores del servicio y una vez evaluado el avance de su PGIRS; vemos que se hace necesario que se implemente un reglamento para que los prestadores del servicio ordinario de aseo y los Gestores de los demás residuos, cumplan las normas obligatorias y tengan lineamientos que permitan mantener los logros alcanzados a la fecha por el PGIRS y se consiga las metas rezagadas del mismo y con miras a elevar los niveles de calidad, eficiencia, continuidad en el manejo y la gestión Integral de los residuos sólidos.



2. OBJETO DEL REGLAMENTO

El objetivo del presente Reglamento, proyectado para una duración de cinco (5) años, es para que el municipio pueda exigir a las Personas Prestadoras y Gestores en el manejo de residuos, el cumplimiento de los criterios de planeación y operación que la ley le permite establecer y fijar criterios mínimos que permitan mantener los niveles de competitividad entre estos, a través del fortalecimiento de las capacidades técnicas, operativas y comerciales.

3. VIABILIDAD JURIDICA DE LA EXPEDICIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO

En el artículo 9° de la Ley 632 de 2000, por la cual se modificó parcialmente la Ley 142 de 1994, se establece que los municipios deben responsabilizarse en asegurar, bajo el esquema de la libre competencia y concurrencia de prestadores, la prestación de las

¹ Artículo 8 del Decreto 1713 de 2002

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 7/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	



actividades de recolección y transporte de los residuos ordinarios de grandes generadores, así como las de reciclaje, tratamiento, aprovechamiento, disposición final de los residuos y operación comercial. De igual manera, para las actividades de recolección, transferencia y transporte de residuos generados por usuarios residenciales y pequeños productores, residuos patógenos y peligrosos, y para la limpieza integral de vías, áreas y elementos que componen el amoblamiento urbano público, los municipios “deberán asegurar” la prestación del servicio bajo el mismo esquema de libre competencia o asignando áreas de servicio exclusivo, mediante la celebración de contratos de concesión, previa la realización de licitación pública, procedimiento con el cual se garantizará la competencia.

De acuerdo con el artículo anteriormente citado se reconoce la responsabilidad de los municipios en definir el esquema de prestación del servicio en el territorio bajo su jurisdicción, pudiendo aplicar el esquema de la libre competencia y concurrencia de prestadores del servicio –competencia en el mercado, o el esquema de asignación de áreas de servicio exclusivo –competencia por el mercado, de manera armónica con lo definido en su respectivo Plan para la Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS, de que trata el Decreto 1713 de 2002

Por lo anterior el Decreto 1713 de 2002, el cual reglamentó la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y los Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos; normaliza los Programas para la Prestación del Servicio de Aseo a los cuales las Personas Prestadoras del Servicio público de aseo, deben ajustarse, máxime si sobre estos fueron establecidos proyectos de desarrollo por parte del Plan para la Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).

Sobre esto último, y de acuerdo con el artículo 8 del Decreto 1713 de 2002, al municipio le compete elaborar y mantener actualizado dicho PGIRS; el cual busca aplicar los elementos contenidos en el marco de la política para la Gestión Integral de los Residuos. De igual manera también le compete reglamentar y hacer obligatoria las siguientes acciones y actividades, las cuales están expresamente señaladas en el mencionado decreto:

- La localización en áreas públicas de los sistemas de almacenamiento, si el servicio así exige y bajo la coordinación con la Persona prestadora del Servicio Público, según el artículo 14 del Decreto.
- La coordinación de las actividades relacionadas con la recolección y el transporte de escombros, así como la disposición de los mismos en escombreras autorizadas, según el artículo 44 del Decreto y la Resolución 341 de 1994.
- Exigir a las Personas Prestadoras del servicio de aseo colocar a sus vehículos equipos de radiocomunicaciones con su respectiva licencia, para uso exclusivo en los diferentes componentes del servicio y hacer cumplir que dichos vehículos tengan compactación para el servicio de recolección en sector urbano y rural de residuos, principalmente “sólidos”, de que

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		
	Pág.: 8/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué

hablan los artículos artículo 1° de la Ley 632 de 2000 y 1° de la Ley 689 de 2001, con excepción de aquellos residuos separados con destino al aprovechamiento, los escombros, los residuos peligrosos y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados. Todo lo anterior bajo el cumplimiento del artículo 49 del Decreto 1713 de 2002.

- Normatizar y aprobar la instalación de cestas de almacenamiento de residuos sólidos en las calles, que deben ser colocadas por las Personas Prestadoras del servicio de aseo, las cuales debe ser para el “almacenamiento exclusivo” de residuos sólidos producidos por los transeúntes. Lo anterior en concordancia con el artículo 57 del Decreto.
- Establecer las frecuencias de barrido bajo la categorización del Municipio de conformidad con la clasificación contenida en la Ley 617 de 2000 o la que la modifique, adicione o sustituya. Y el establecimiento de mayores o menores frecuencias para la totalidad del área urbana del municipio o partes específicas del mismo de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, las cuales serán consideradas para la determinación del parámetro K de la metodología tarifaria.
- Impulsar El aprovechamiento de residuos sólidos, a partir de la selección en la fuente con recolección selectiva, o mediante el uso de centros de selección y acopio, opciones que para su desarrollo se deben analizar como viables bajo el concepto de sostenibilidad. Lo anterior en concordancia con los artículos 69 y 71 del Decreto.



De igual manera el Reglamento busca que el servicio tenga valores de referencia para que las Personas Prestadoras y Gestores de residuos que ejerzan su manejo en el territorio municipal, puedan realizarlo bajo el esquema de la libre competencia y concurrencia de prestadores sin detrimento de los principios de la uniformidad y la continuidad, pues la presente Primera Actualización complementa los mecanismos y la política adecuada para la protección del medio ambiente derivada del manejo de los Residuos Sólidos. Por tal motivo, en los alcances no obligatorios de este reglamento, se establecen las reglas para que se mantengan los criterios de calidad, eficiencia y continuidad del servicio y el manejo de los residuos especiales.

De otro lado y con respecto a los usuarios y a la comunidad en general, con la reglamentación de la Ley 1259 de 2008 (Acuerdo 015 del 24 de julio de 2009 del Concejo Municipal de Ibagué y el Decreto 3695 del 25 de septiembre del mismo año) es de igual manera factible que con el Presente Reglamento no solo se impongan las medidas obligatorias señaladas en los encisos anteriores a los Prestadores, sino que también se promueva la disminución de fallas en la calidad del servicio derivadas por falta de colaboración de los usuarios.

4. ALCANCE DEL REGLAMENTO CONFORME AL PLAN DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO

El reglamento se aplica a los siguientes componentes:

- a) En la recolección domiciliaria en la actividad relacionada con el almacenamiento y la presentación de los residuos sólidos, producidos por usuarios residenciales,

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 9/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

pequeños y grandes productores. Y en la localización de cajas de almacenamiento de residuos en áreas públicas, bajo condiciones excepcionales.

- b) En el barrido y limpieza de vías y áreas públicas, bajo incluyendo la recolección y el transporte, hasta el sitio de disposición final, de los residuos generados por estas actividades.
- c) Corte de césped en vías y áreas públicas que incluye la recolección y transporte hasta el sitio de tratamiento o disposición final de los residuos provenientes de esta actividad.
- d) Gestión comercial del servicio de aseo.
- e) Recolección, transporte, aprovechamiento y disposición de escombros.
- f) Recolección y Transporte de Residuos Especiales y/o Peligrosos.

La prestación del servicio de aseo se regirá por las disposiciones establecidas en las normas nacionales y bajo los criterios de calidad y eficiencia definidos en el presente Reglamento.

5. ASPECTOS PREVIOS

5.1 Principios



En la prestación del servicio de aseo, se debe garantizar la calidad del servicio a toda la población, prestarlo eficaz y eficientemente, en forma continua e ininterrumpida, obtener economías de escala comprobables, establecer mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso al servicio y su participación en la gestión y fiscalización de la prestación, desarrollar una cultura de la no basura, fomentar el aprovechamiento, minimizar y mitigar el impacto en la salud y en el medio ambiente, ocasionado desde la generación hasta la eliminación de los residuos sólidos, es decir en todos los componentes del servicio.

5.2 Autonomía

Con el fin de lograr una adecuada prestación del servicio, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo que presten sus servicios en la ciudad de Ibagué gozarán de autonomía financiera, administrativa, operativa y técnica, debiéndose tener en cuenta los principios técnicos y operativos fijados en este reglamento.

5.3 Responsabilidad

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo serán las únicas responsable del cumplimiento en la prestación del servicio. Su responsabilidad no podrá trasladarse por

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			 Alcaldía Municipal Ibagué
	Pág.: 10/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

ningún caso a la Alcaldía de Ibagué, ni a ningún tercero y responderá de acuerdo con las normas establecidas para tal efecto en el Contrato de Condiciones Uniformes y en la legislación colombiana.

5.4 Área limpia

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo serán responsables en diseñar la prestación del servicio, ejecutar las operaciones y actividades técnicas, administrativas y ambientales y orientar los recursos necesarios para garantizar que la zona urbana del Municipio de Ibagué se encuentre en adecuadas condiciones de limpieza, quedando libre de residuos sólidos al terminar cada operación.

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberán contar con un sistema de supervisión interno y control que garantice el cumplimiento de este principio, así como un plan de contingencia para mantener la continuidad y calidad del servicio en todo momento.

5.5 Manejo Ambiental

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo, deberá tener siempre presente en el desarrollo del Contrato que se establezca que el servicio que este, es considerado como esencial y de saneamiento básico y que por lo tanto le corresponde diseñar y ejecutar las operaciones con sujeción a las normas ambientales vigentes y que será responsable por los impactos ambientales que se causen en desarrollo de sus actividades, del pago de tasas y multas, así como de la obtención de licencias y permisos ambientales, cuando estos se requieran.



Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberán prever, mitigar, evitar y corregir los impactos generados en detrimento de la salud humana y los recursos naturales.

5.6 Alcances de los servicios previstos en el presente reglamento

El presente reglamento recopila las necesidades para la prestación del servicio de aseo en el Municipio de Ibagué. Teniendo en cuenta la calidad en la prestación del servicio de aseo, se considera que este servicio no debe ser prestado por un componente técnico, operativo y comercial menor que el solicitado; el servicio de aseo debe ser susceptible de mejoramiento según las condiciones aquí presentadas.

El servicio de aseo en el Municipio de Ibagué en la zona urbana comprende la ejecución de las siguientes actividades a cargo de Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo:

- Recolección domiciliaria de los residuos producidos por usuarios residenciales, pequeños y grandes productores y el transporte hasta el sitio de tratamiento y/o disposición final de tales residuos.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 11/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, incluyendo la recolección y el transporte, hasta el sitio de disposición final, de los residuos generados por estas actividades.
- Corte de césped en vías y áreas públicas que incluye la recolección y transporte hasta el sitio de tratamiento o disposición final de los residuos provenientes de esta actividad.
- Gestión comercial del servicio de aseo.
- Recolección y transporte de escombros.
- Recolección y Transporte de Residuos Peligrosos.

5.7 Definiciones y términos

Para efectos de la interpretación de los términos del presente Reglamento, a continuación se presenta una compilación de los términos definidos en las siguientes normas:



- Decreto 1713 de 2002 expedido por el Ministerio de Desarrollo Económico.
- Resolución CRA 236 de 2002.
- Resolución 1096 de 2000, denominada RAS 2000, expedido por el anterior Ministerio de Desarrollo Económico, hoy Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- Resolución CRA 151 de 2001.
- Ley 1259 de 2008

Aforo para multiusuario: es el resultado de las mediciones puntuales de la cantidad de residuos sólidos presentados en forma conjunta por el multiusuario para su recolección, efectuadas en cada una de las visitas por parte de la persona prestadora del servicio de aseo.

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

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

Almacenamiento. Es la acción del usuario de colocar temporalmente los residuos sólidos en recipientes, depósitos contenedores retornables o desechables mientras se

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 12/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

procesan para su aprovechamiento, transformación, comercialización o se presentan al servicio de recolección para su tratamiento o disposición final.

Aprovechamiento Es el proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales y/o económicos.

Aprovechamiento en el marco de la Gestión Integral de Residuos Sólidos. Es el proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos sólidos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales, sociales y/o económicos.

Aprovechamiento en el marco del servicio público domiciliario de aseo. Es el conjunto de actividades dirigidas a efectuar la recolección, transporte y separación, cuando a ello haya lugar, de residuos sólidos que serán sometidos a procesos de reutilización, reciclaje o incineración con fines de generación de energía, compostaje, lombricultura o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales, sociales y/o económicos en el marco de la Gestión Integral de los Residuos Sólidos.



Área de aislamiento. Corresponde al área perimetral de un relleno sanitario, ubicada en su entorno, en donde se establecerán plantaciones que permitan la reducción de impactos sobre este. Es decir, corresponde al área de transición entre el área en donde se realizará la disposición final de residuos sólidos, mediante la tecnología de relleno sanitario, y su entorno.

Área Pública: Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público exceptuando aquellos espacios cerrados y con restricciones de acceso.

Área verde: Espacio abierto y empedrado, de uso público, comunal o privado, destinado a la recreación y ambientación.

Barrido y limpieza: conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido esparcido o acumulado.

Barrido y limpieza manual: este servicio consiste en la labor realizada mediante el uso de fuerza humana y elementos manuales, la cual comprende el barrido de cada calle hasta que sus áreas públicas queden libres de papeles, hojas, arenilla acumulada en los bordes del andén y de cualquier otro objeto de material susceptible de ser barrido manualmente.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 13/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

Barrido y limpieza mecánica. Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos. Se incluye la aspiración y/o el lavado de áreas públicas.

Limpieza de áreas públicas: es la remoción y recolección de residuos sólidos presentes en las áreas públicas mediante proceso manual o mecánico. La limpieza podrá estar asociada o no al proceso de barrido.

Basura: Todo material o sustancia sólida o semisólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios e instituciones de salud, que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o recirculación a través de un proceso productivo. Son residuos sólidos que no tienen ningún valor comercial, no se reincorporan al ciclo económico y productivo, requieren de tratamiento y disposición final y por lo tanto generan costos de disposición.

Botadero: Sitio de acumulación de residuos sólidos que no cumple con las disposiciones vigentes o crea riesgos para la salud y seguridad humana o para el ambiente en general.

Caja o unidad de almacenamiento: recipiente metálico o de cualquier otro material apropiado, para uso comunal o destinado al servicio de grandes productores, que se ubica en los sitios requeridos para el depósito temporal de residuos sólidos.



Calidad del servicio de aseo: se entiende por calidad del servicio público domiciliario de aseo, la prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia a toda la población con un debido programa de atención de fallas y emergencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna; un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos; de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente, manteniendo limpias las zonas atendidas.

Caso fortuito o fuerza mayor: Consiste en la ocurrencia de un hecho imprevisible, irresistible y no derivado de la acción del solicitante que altera significativamente las condiciones de prestación del servicio y atenta contra la capacidad institucional, financiera, técnica y operativa del prestador para continuar prestando el servicio en las condiciones tarifarias previstas.

Caracterización de los residuos. Determinación de las características cualitativas y cuantitativas de los residuos sólidos, identificando sus contenidos y propiedades.

Celda de seguridad. Infraestructura que podrá ser ubicada en las áreas donde se realizará la disposición final de residuos sólidos, mediante la tecnología de relleno sanitario, donde se confinarán y aislarán del ambiente los residuos peligrosos previo cumplimiento de las normas ambientales y sanitarias en materia de residuos peligrosos.

Celda. Infraestructura ubicada en el relleno sanitario, donde se esparcen y compactan los residuos durante el día para cubrirlos totalmente al final del mismo.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 14/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

Cestas públicas: Recipientes para el almacenamiento temporal de los residuos que se generan en la vía pública, áreas de recreo, paseos, parques y plazas.

Centro de acopio: Lugar donde los residuos sólidos son almacenados y/o separados y clasificados según su potencial de reuso o transformación.

Chimenea. Estructura de ventilación que permite la salida de los gases producidos por la biodegradación de los residuos sólidos.

Cobertura diaria. Capa de material natural y/o sintético con que se cubren los residuos depositados en el relleno sanitario durante un día de operación.

Cobertura final. Revestimiento de material natural y/o sintético que confina el total de las capas de que consta un relleno sanitario, para facilitar el drenaje superficial, interceptar las aguas filtrantes y soportar la vegetación superficial.

Compactación. Proceso mediante el cual en la celda se incrementa el peso específico de los residuos sólidos, con el cual se garantiza homogeneidad en la densidad del material y estabilidad de la celda.



Contaminación: Presencia de fenómenos físicos, de elementos o de una o más sustancias o de cualquier combinación de ellas o sus productos que genere efectos adversos al medio ambiente, que perjudiquen la vida, la salud y el bienestar humano, los recursos naturales, constituyan una molestia o degraden la calidad del aire, agua, suelo o del ambiente en general.

Contenedor: recipiente de capacidad igual o mayor a 2.5 yardas cúbicas, utilizado para el almacenamiento de los residuos sólidos generados en centros de gran concentración, en lugares que presenten difícil acceso o en aquellas zonas donde por su capacidad se requieran.

Continuidad en el servicio de aseo (1): se entiende por continuidad, la prestación del servicio con la frecuencia definida en el Contrato de condiciones uniformes.

Contrato de servicios públicos de condiciones uniformes (4): Es un Contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Contrato de acceso al servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final. Son los contratos de prestación del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final, que celebran un operador de un relleno sanitario y las personas contratantes del acceso a dicho servicio, de acuerdo con lo

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 15/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

establecido en la normatividad vigente y en el Reglamento Operativo de cada relleno sanitario.

Contratante del acceso al servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final. Es todo aquel que realiza contratos de acceso al servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final, con un operador de un sistema de relleno sanitario.

Cultura de la no basura: Conjunto de costumbres y valores de una comunidad que tienden a la reducción de las cantidades de residuos generados por cada uno de sus habitantes y por la comunidad en general, así como al aprovechamiento de los residuos potenciales reutilizables.

Desempapele: acción de retirar manual o mecánicamente los residuos menores presentes en vías vehiculares y peatonales y áreas públicas donde no es posible retirarlos por medio del barrido.

Disposición final de residuos sólidos. Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al ambiente

Economías de escala: es la óptima utilización de la mano de obra, del capital invertido y de los equipos adecuados para la prestación del servicio, traducidos en menores costos y tarifas para los usuarios.

Eliminación. Es cualquiera de las operaciones que pueden conducir a la disposición final o a la recuperación de recursos, al reciclaje, a la regeneración, al compostaje, la reutilización directa y a otros usos.



Emisión: Descarga de una sustancia o elemento al aire, en estado sólido, líquido o gaseoso, o en alguna combinación de estos, provenientes de una fuente fija o móvil.

Escombro: todo tipo de residuo sólido, resultante de demoliciones, reparación de inmuebles o construcción de obras civiles; es decir, los sobrantes de cualquier acción que se ejerza en las estructuras urbanas.

Escombrera: Lugar, técnica y ambientalmente acondicionado para depositar escombros.

Espacio público: Todo lugar del cual hace uso la comunidad.

Estación de transferencia: son las instalaciones en donde se hace el traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su disposición final o sitio de aprovechamiento.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 16/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

Factura de servicios públicos. Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Frecuencia del servicio: número de veces por semana que se presta el servicio de aseo a un usuario.

Frecuencia modal de barrido: Es aquella con la cual se presta el servicio de barrido al mayor número de usuarios.

Frente de trabajo. Sitio en el relleno sanitario donde se realizan los procesos de descargue, acomodación, compactación y cobertura de los residuos sólidos entregados para disposición final.

Gas generado en el relleno. Es el gas producido durante el proceso de fermentación anaerobia y/o aerobia, o por efectos de reacciones químicas de los residuos sólidos dispuestos.

Generadores: Personas naturales o jurídicas, habitantes permanentes u ocasionales, nacionales o extranjeros que perteneciendo a los sectores residencial o no residencial y siendo usuario o no del servicio público domiciliario de aseo, generan o producen residuos sólidos, como consecuencia de actividades domiciliarias, comerciales, industriales, institucionales, de servicios y en instituciones de salud, a nivel urbano y rural, dentro del territorio nacional.



Gestión integral de residuos: Conjunto de operaciones y disposiciones encaminadas a dar a los residuos producidos, el destino global más adecuado desde el punto de vista ambiental, de acuerdo con sus características, volumen, procedencia, costos de tratamiento, posibilidades de recuperación, aprovechamiento, comercialización y disposición final.

Grandes generadores o productores. Son los usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual.

Interrupción en la prestación del servicio de aseo: Se entiende por esta la no disponibilidad del servicio en forma permanente o temporal que implique una reducción en más de un cincuenta por ciento (50%) de la frecuencia semanal de prestación del servicio, derivada del incumplimiento del Contrato.

Lavado de áreas públicas: es la actividad de remoción de residuos sólidos de áreas públicas mediante el empleo de agua a presión.

Lixiviado: Sustancia líquida, de color amarillo y naturaleza ácida que supura la basura o residuo orgánico, como uno de los productos derivados de su descomposición.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 17/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

Lodo. Suspensión de materiales en un líquido proveniente del tratamiento de aguas residuales, del tratamiento de efluentes líquidos o de cualquier actividad que lo genere.

Macro ruta: es la división geográfica de la zona urbana para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar el servicio.

Manejo. Es el conjunto de actividades que se realizan desde la generación hasta la eliminación del residuo o desecho sólido. Comprende las actividades de separación en la fuente, presentación, recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento y/o la eliminación de los residuos o desechos sólidos

Medio ambiente: Interrelación que se establece entre el hombre y su entorno, sea este de carácter natural o artificial.

Micro ruta: es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio de recolección, del barrido manual o mecánico o limpieza, dentro del ámbito de una frecuencia determinada.



Minimización: es la reducción en la producción de residuos sólidos tendientes a disminuir los riesgos para el medio ambiente, los recursos naturales y la salud humana. Incluye actividades dirigidas a los productores de empaques y al consumidor.

Multiusuarios del servicio público domiciliario de aseo: según la Resolución CRA 247 de 2003, son todos aquellos usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del Decreto 1713 de 2002 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicione y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio ordinario de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación expedida para este fin (Resoluciones CRA No. 351 y 352 de 2005 y 236 de 2002)

Pequeños productores: usuarios no residenciales que generan residuos sólidos en volumen menor a un (1 m³) metro cúbico mensual.

Persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo: Es la persona natural o jurídica, pública, privada o mixta, encargada de todas, una o varias actividades de la prestación del servicio público domiciliario de aseo, en los términos definidos por el Artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

Petición: es un acto de cualquier persona, suscriptora o no, dirigido a la persona prestadora, para solicitar, en interés particular o general, un acto o Contrato relacionado

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		
	Pág.: 18/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué

con la prestación del servicio de aseo, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la persona prestadora respecto de uno o más suscriptores en particular.

Plan de trabajo y construcción. Es el documento que debe llevar diariamente el operador, en donde se detallan las actividades realizadas, fecha de inicio y de terminación, persona responsable y personal utilizado para su ejecución, cumplimiento del reglamento operativo, presupuesto, maquinaria y equipo utilizado con el respectivo rendimiento, inconvenientes y soluciones adoptadas, condiciones climáticas y cumplimiento de las medidas de control, mitigación, prevención y compensación ejecutadas.

Presentación: Es la actividad del usuario de empacar y envasar todo tipo de residuos sólidos para su almacenamiento y entrega al prestador del servicio de aseo para aprovechamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final.



Prestación eficiente del servicio público domiciliario de aseo: se refiere al servicio que se presta con la tecnología apropiada a las condiciones locales, frecuencias y horarios de recolección y barrido establecidos, dando la mejor utilización social y económica a los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles en beneficio de los usuarios de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente.

Prevención: A partir del concepto de la cultura de la no basura se entiende por prevención de los residuos el conjunto de costumbres y valores de una comunidad que tienden a la reducción o minimización de las cantidades de residuos generados por cada uno de sus habitantes y por la comunidad en general, incluyendo a la gran industria productora, lo cual implica la modificación de hábitos de consumo, la reutilización y retorno de materiales especialmente de empaques y envases.

Procedimiento para acceder al servicio de disposición final. Son los requisitos, procesos y acciones establecidas en el Reglamento Operativo de cada relleno sanitario, que deberán cumplir las personas contratantes del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final y que implica el pago de una remuneración, de acuerdo con las normas regulatorias vigentes.

Producción diaria per cápita. Cantidad de residuos sólidos generada por una persona, expresada en términos de kg/hab-día o unidades equivalentes, de acuerdo con los aforos y el número de personas por hogar estimado por el DANE.

Queja: es el medio por el cual el usuario o suscriptor 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.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 19/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

Receptor. Persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final de residuos sólidos, quien los recibe para darles una disposición acorde con las normas técnicas-ambientales vigentes.

Reciclador. Es la persona natural o jurídica que presta el servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento.

Reciclaje: procesos mediante los cuales se aprovechan y transforman los residuos sólidos recuperados y se devuelven a los materiales sus potencialidades de reincorporación como materia prima para la fabricación de nuevos productos. El reciclaje consta de varias etapas: procesos de tecnologías limpias, reconversión industrial, separación, acopio, reutilización, transformación y comercialización.

Reciclar: proceso por medio del cual a un residuo sólido se le recuperan su forma y utilidad original, u otras.

Reclamación: es una actuación preliminar mediante la cual la persona prestadora revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en la Ley 142 de 1994, en el Código Contencioso Administrativo y en sus normas reglamentarias.

Recolección: acción y efecto de retirar los residuos sólidos del lugar de presentación.

Recolección en acera: es la que se efectúa cuando los residuos sólidos son presentados por los usuarios para su recolección en el andén ubicado frente a su predio o domicilio.



Recolección en esquinas: sistema de recolección en el que los residuos de un sector son colocados en una zona (esquina) próxima a la vivienda.

Recolección en unidades de almacenamiento: es la que se efectúa cuando los residuos sólidos generados por los usuarios se presentan para su recolección en cajas de almacenamiento.

Recolección industrial y comercial: comprende la recolección de los residuos sólidos producidos por las actividades comercial e industrial.

Recolección residencial: comprende la recolección de todos los residuos sólidos producidos y presentados en la vía pública por las unidades residenciales o familiares.

Recolección y transporte de residuos sólidos: es la recolección de todos los residuos producidos y presentados por las unidades residenciales o familiares, comerciales, industriales e institucionales y su transporte hasta el sitio de tratamiento y/o disposición final.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 20/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

Recuperación: acción que permite retirar y recuperar de los residuos sólidos aquellos materiales que pueden someterse a un nuevo proceso de aprovechamiento, para convertirlos en materia prima útil en la fabricación de nuevos productos.

Reducción en el origen: forma más eficaz de reducir la cantidad y toxicidad de residuos, así como el costo asociado a su manipulación y los impactos ambientales, por esta razón se encuentra en primer lugar en la jerarquía de una gestión integrada de residuos sólidos.

Reglamento operativo de los rellenos sanitarios. Corresponde al compendio de requisitos, procedimientos y acciones internas de operación y funcionamiento, aplicable al personal del operador y a las personas contratantes del acceso a cada relleno sanitario.

Relleno sanitario. Es el lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final.

Residuo sólido: todo tipo de material, orgánico o inorgánico, y de naturaleza compacta, que ha sido desechado luego de consumir su parte vital.

Residuo sólido especial: aquellos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, no pueden ser manejados, tratados o dispuestos normalmente, a juicio de la entidad prestadora del servicio de aseo.

Residuos de barrido de calles: son los residuos sólidos acumulados en el desarrollo del barrido y limpieza de calles, independientemente de su naturaleza y origen.



Residuo sólido recuperable: todo tipo de residuo sólido al que, mediante un debido tratamiento, se le puede devolver su utilidad original u otras utilidades.

Residuo sólido orgánico: todo tipo de residuo, originado a partir de un ser compuesto de órganos naturales.

Residuo sólido inorgánico: todo tipo de residuo sólido, originado a partir de un objeto artificial creado por el hombre.

Residuos de limpieza de parques y jardines: son los residuos sólidos provenientes de la limpieza o arreglo de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos ubicados en zonas públicas o privadas.

Residuos peligrosos: aquellos que por sus características infecciosas, combustibles, inflamables, explosivos, radiactivos, volátiles, corrosivos, reactivos o tóxicos pueden

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 21/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

causar daño a la salud humana o al medio ambiente. Así mismo, se consideran residuos peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

Residuos sólidos urbanos: residuos generados en viviendas, parques, jardines, vía pública, oficinas, mercados, comercios, demoliciones, construcciones, instalaciones, establecimientos de servicios y, en general, todos aquellos generados en actividades urbanas que no requieran técnicas especiales para su control.

Reutilización: prolongación y adecuación de la vida útil de los residuos sólidos recuperados y que mediante tratamientos mínimos devuelven a los materiales su posibilidad de utilización en su función original o en alguna relacionada, sin que para ello requieran de adicionales procesos de transformación.

Ruta de reciclaje: recorrido necesario para recoger los residuos separados en origen.



Separación en la fuente: acción de separar los residuos sólidos orgánicos y los inorgánicos, desde el sitio donde estos se producen.

Servicio especial de aseo: es el relacionado con las actividades de recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso no puedan ser recolectados, manejados, tratados o dispuestos normalmente por la persona prestadora del servicio, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1713 de 2002. Incluye las actividades de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos originados por estas actividades; el lavado de las áreas en mención; y el aprovechamiento de los residuos sólidos de origen residencial y de aquellos provenientes del barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Servicio ordinario de aseo: es la modalidad de prestación del servicio de aseo para residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño y volumen, pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de la persona prestadora, y que no corresponden a ninguno de los tipos de servicio definido como especial.

Servicio público de aseo: de acuerdo con la Ley 632 de 2000, es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. Incluye las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte del césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

Servicio puerta a puerta: es la recolección de los residuos sólidos en la vía pública frente al predio o domicilio del usuario.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 22/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

Sitio de disposición final: lugar, técnica y ambientalmente acondicionado, donde se deposita la basura. A este sitio se le denomina Relleno Sanitario.

Solicitud: es toda inquietud o información que pueda requerir un usuario relacionada con la prestación del servicio domiciliario de aseo.

Suelo de protección. Constituido por las zonas y áreas de terrenos, en suelo rural, que por sus características geográficas, paisajísticas o ambientales, o por formar parte de las zonas de utilidad pública para la ubicación de infraestructuras para la provisión de servicios públicos domiciliarios o de las áreas de amenazas y riesgo no mitigable para la localización de asentamientos humanos, tiene restringida la posibilidad de urbanizarse.

Suscriptor: De acuerdo con el artículo 14, numeral 14.31 de la Ley 142 de 1994 es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Trasbordo o transferencia: es la actividad de transferir los residuos sólidos de un vehículo a otro por medios mecánicos, evitando el contacto manual y el esparcimiento de los residuos.



Tratamiento: es el conjunto de acciones y tecnologías mediante las cuales se modifican las características de los residuos sólidos incrementando sus posibilidades de reutilización, o para minimizar los impactos ambientales y los riesgos a la salud humana en su disposición temporal o final.

Unidad de almacenamiento: es un área definida cerrada, en las que se ubican las cajas contenedoras o recipientes en los que el usuario almacena temporalmente los residuos sólidos.

Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de aseo, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también productor de residuos sólidos. (Ley 142/94)

Usuario residencial: persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar y se beneficia con la prestación del servicio de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial el prestado a aquellos locales anexos a las viviendas que ocupen menos de veinte metros cuadrados (20 m²) de área, exceptuando los que produzcan un metro cúbico (1 m³) o más de residuos sólidos al mes.

Usuario no residencia: persona natural o jurídica que se beneficia de la prestación del servicio público domiciliario de aseo y que produce residuos sólidos derivados de las actividades comerciales, industriales o de oficinas, sean estas de carácter individual o colectivo.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			 Alcaldía Municipal Ibagué <small>Provincia de Tolima - Ciudad del Progreso</small>
	Pág.: 23/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

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

Vías de acceso. Vialidad que permite ingresar a un sitio de disposición final.

Vía interior. Vialidad que permite el tránsito interno en un sitio de disposición final.

Vía principal. Vías que hacen parte de la red pública de transporte que permite la intercomunicación entre las entidades territoriales.

Vivienda deshabitada: Es un inmueble destinado al uso residencial donde nadie habita o cuyos residentes se han ausentado por un determinado tiempo.

Zona de falla. Zona donde se producen desplazamientos relativos de una parte de la roca con respecto a la otra, como resultados de los esfuerzos que se generan en la corteza terrestre.



6. DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO

6.1 Apoyo al reciclaje

Con base en las políticas y lineamientos que el Municipio de Ibagué, estableció en la adopción del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos –PGIRS de Ibagué, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo apoyará y desarrollará programas y proyectos sobre reciclaje, orientados a informar, sensibilizar, educar, capacitar, obtener la cooperación de la comunidad en todas las actividades referentes al aseo y manejo ordenado y adecuado de los residuos sólidos.

La prevención en la generación de residuos y los proyectos que conduzcan a separación en la fuente serán objeto de procesos de sensibilización y educación a partir de programas y proyectos cuyo objetivo será informar, sensibilizar, educar y capacitar a la comunidad en su conjunto, desde el desarrollo cotidiano de sus actividades. Dichos procesos se orientarán a los diferentes sectores poblacionales tales como residencial, educativo, servicios, industrial, comercial y aquellos que por sus características en la generación de residuos (volumen, tipo de materiales) puedan constituirse en población objetivo, Municipio de Ibagué.

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo establecerán un Plan de Relaciones con la Comunidad, en el cual deberán tener en cuenta las políticas y lineamientos establecidos por EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ en el PGIRS, para actividades de prevención, separación en la fuente y manejo ordenado y adecuado de los residuos.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 24/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

En el desarrollo de los programas dirigidos a la comunidad se buscará la participación de la comunidad y optimizar los resultados de los programas a desarrollar; para el efecto Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo trabajará en:

Información: De los horarios, frecuencias, normas y características generales de la prestación del servicio de aseo con el fin de obtener una adecuada utilización del servicio por parte de los usuarios y que la ciudadanía en general contribuya al estado de aseo del espacio público.

Sensibilización: Dirigida a los diferentes sectores poblaciones para estimular el compromiso e importancia del manejo adecuado de los residuos sólidos, prevención y separación en la fuente, con fundamento en el conocimiento tanto de sus derechos como de sus deberes, relacionados con este servicio público.



Formación: En la cultura de la no basura, donde la comunidad sea sujeto activo en el control y mantenimiento del estado de limpieza y aseo de su entorno.

Capacitación: A la población para desarrollar habilidades y destrezas necesarias en la efectiva separación de los materiales aprovechables.

Coordinación: Con el Municipio de Ibagué, instituciones Municipales, Nacionales y las comunidades, que influyan en el mantenimiento de las condiciones de aseo en la ciudad. Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo informarán a la Alcaldía de Ibagué, sobre las necesidades de apoyo interinstitucional cuando así lo requiera.

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo desarrollarán en el Municipio de Ibagué programas específicos dirigidos a los diferentes grupos objetivo mediante diversas estrategias comunicativas y pedagógicas con apoyo de material informativo y educativo, como los que se enuncian a continuación, sin que ellas sean limitativas:

- Campañas de comunicación dirigidas a los usuarios indisciplinados para estimularlos al manejo ordenado de sus residuos.
- Campañas directas a generadores residenciales para que almacenen y presenten adecuadamente los residuos por ellos producidos, para inculcar la disciplina del barrido y la limpieza "hacia adentro", fomentando la cultura de aseo y buenos hábitos en el manejo de los residuos sólidos.
- Programas con los centros educativos mediante una eficiente coordinación interinstitucional con las entidades del orden Municipal, Departamental y Nacional, para crear entre los estudiantes conciencia ambiental sobre el manejo de residuos sólidos y generar la cultura del aseo, la prevención y aprovechamiento del reciclaje.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 25/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

- Programas orientados a los grandes productores, propiciando la producción limpia y el empleo de empaques aprovechables, así como el uso de contenedores adecuados para el almacenamiento de los residuos por ellos producidos. Para los residuos aprovechables se debe promover el uso de contenedores independientes para los residuos no aprovechables, los cuales deben estar diferenciados con el símbolo internacional del reciclaje.
- Programas a los usuarios del servicio de aseo en cuanto al almacenamiento temporal de residuos, evitando la presentación de residuos peligrosos junto con los ordinarios.
- Programas especiales con los restaurantes y demás establecimientos generadores especialmente de residuos orgánicos, con el propósito que estos no sean depositados en las cestas dispuestas para los residuos generados por los transeúntes ni en áreas públicas sin tener en cuenta la frecuencia de recolección.
- Programas de asesoría a los usuarios del servicio de aseo en materia de cuartos de almacenamiento y/o reciclaje, para su correcta instalación o adecuación.
- Programas a los dueños de perros y mascotas, para que los excrementos de los animales sean recogidos por estos inmediatamente y no dejados en las áreas verdes y públicas de la ciudad.
- Programas especiales con los generadores de escombros para que sean recolectados, transportados y dispuestos adecuadamente en el lugar que indique el Municipio de Ibagué.



Para el efecto Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo podrá emplear todos los medios de comunicación, masiva o focalizada disponibles en el Municipio de Ibagué.

6.2 Barrido

6.2.1 Alcance

El área objeto de barrido manual comprende todas las vías vehiculares y peatonales pavimentadas, las ciclo-rutas, los puentes peatonales y vehiculares, glorietas y rotondas, en el Municipio de Ibagué.

El barrido manual de vías vehiculares abarca el borde de la calzada contra el andén hasta que quede libre de papeles, hojas, arenilla o de cualquier otro material susceptible de ser removido con cepillo. En las vías y puentes peatonales, comprenderá toda el área pavimentada de borde a borde. Simultáneamente con el barrido de la calzada, serán objeto de limpieza y remoción de residuos en los andenes, y ciclo rutas.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		
	Pág.: 26/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué

Se incluye la instalación de cestas de almacenamiento de residuos provenientes de los transeúntes acorde con lo señalado en el Decreto 1713 de 2002, y ubicación acordada con la Supervisión a que haya lugar para la prestación del servicio de aseo.

Esta actividad cubre la recolección de residuos depositados por los transeúntes en las cestas públicas, las cuales deben ser provistas de bolsa plástica por Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo. El retiro y sustitución de las bolsas deberá efectuarse en la frecuencia de barrido asignada al sector.

El desempapele reemplazará el barrido en vías y zonas sin pavimentar.

6.2.2 Frecuencias y horarios

Los horarios y frecuencias establecidas para el servicio de barrido deberán garantizar el estado general de limpieza de las vías y áreas públicas y serán ajustados o ampliados cuando aparezcan nuevas áreas producto del crecimiento de la ciudad, vías que se pavimenten, cambios de uso en la zona urbana del Municipio de Ibagué o cuando las necesidades del servicio lo requieran. Con el fin de mantener el área limpia, las frecuencias y horarios de barrido podrán ser programadas simultáneamente con las frecuencias de recolección, de forma que el barrido se realice después del turno de recolección.



El servicio de barrido se prestará con una las frecuencias definidas en la presente actualización del PGIRS del Municipio y de acuerdo con la información presentada en el numeral 2.2.5 del documento. El barrido de los puentes peatonales, glorietas y rotondas se hará en las mismas frecuencias y horarios programados para el barrido del sector donde estén ubicados.

El horario de barrido de vías públicas y la recolección de estos residuos se programará teniendo en cuenta las características de cada zona, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o tránsito peatonal y cualquier otro aspecto que pueda incidir en la prestación del servicio de aseo.

Para planificar y realizar la operación en zonas de alto tráfico vehicular o gran afluencia peatonal, de alta concentración comercial o actividad turística, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo considerará los horarios de generación y los de inicio de actividades que puedan dificultar sus labores.

6.2.3 Días festivos y domingos

Los domingos se prestará el servicio de barrido en sectores comerciales, de interés turístico, cultural y deportivo, en ciclo-vías, zonas exteriores de plazas de mercado y de alto tránsito peatonal y, en general, sectores que por sus características requieran ser atendidos estos días.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 27/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

Los días festivos se prestará el servicio en jornada normal. Se exceptúan aquellos días para los cuales la Alcaldía de Ibagué a través de la Supervisión y Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo acuerden suspensión dada la especialidad del día festivo.

La recolección de los residuos provenientes de esta actividad deberá realizarse, a más tardar, doce (12) horas después de haberse efectuado el barrido.

6.2.4 Repaso

La Supervisión interna de las Personas Prestadoras ordenará el repaso de las operaciones de barrido en las vías que según su criterio hayan sido barridas de manera deficiente, sin derecho a compensación para Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo y siempre que tal orden se imparta por lo menos dentro de la hora siguiente a la operación normal establecida.

6.3 Limpieza

6.3.1 Alcance

La actividad de limpieza sustituye el barrido en las vías y áreas públicas no pavimentadas. Los residuos diferentes a arenilla que se encuentren en ellas, serán objeto de recolección mediante el uso de elementos manuales como piquetes, rastrillos, palas o similares.

Constituyen también actividades de limpieza:



Recolección, transporte y presentación para disposición final o tratamiento de los escombros clandestinos arrojados al espacio público.

El sistema de recolección y almacenamiento temporal de los residuos derivados de la limpieza dependerá de sus características y de las condiciones de su generación. Las actividades de limpieza serán atendidas con personal y equipo diferente al asignado a la recolección de residuos ordinarios.

6.3.2 Frecuencias y horarios

La limpieza se hará conforme a los aspectos definidos en la presente actualización del PGIRS del Municipio y de acuerdo con la información presentada en el numeral 2.2.5 del documento

El almacenamiento temporal y recolección de estos residuos se realizará con los mismos criterios y mecanismos que para el barrido manual.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 28/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

En cuanto a la responsabilidad de los anunciadores en materia de limpieza, se transcribe lo establecido en el Decreto N° 1713 del 2002:

Artículo 60. Responsabilidad de los anunciadores en materia de limpieza. *La limpieza y remoción de los avisos publicitarios o propaganda colocada en áreas públicas serán obligación del anunciador, quien podrá contratar con la persona prestadora del servicio la remoción y el manejo de los residuos sólidos generados, como un servicio especial.*

6.3.3 Operativos especiales de limpieza

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberá ejecutar tareas excepcionales de limpieza con todos los medios a su alcance para superar situaciones extraordinarias que se deriven de hechos de caso fortuito o fuerza mayor tales como siniestros, accidentes y catástrofes, o ante eventos previsible como desfiles, ferias, elecciones, manifestaciones, huelgas o alteraciones del orden público y para reforzar las áreas críticas ante solicitudes de la comunidad o de la Alcaldía de Ibagué a través de la Supervisión.

En estos casos Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberá utilizar el tipo de equipos y la cantidad de mano de obra que resulte más conveniente para recoger los residuos que se encuentren esparcidos, sin desatender las zonas que ya tienen horarios, frecuencias y recursos programados, salvo autorización expresa de la Supervisión.



6.3.3.1 Eventos previsible

En los casos de eventos religiosos, cívicos, culturales, deportivos, fiestas tradicionales o similares que se realicen en vías o áreas públicas, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberá coordinar con la entidad organizadora la ejecución de un programa especial de limpieza del lugar o área afectada y posteriormente informar a la Supervisión.

En los casos de eventos especiales que requieran autorización o permiso de la Administración Municipal, el valor de los servicios de limpieza del lugar o espacio será cobrado directamente por Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo al realizador u organizador del evento. Para el efecto la Supervisión podrá exigir el Contrato o convenio que para el efecto suscriban Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo y el usuario del servicio especial.

En los casos previsible de concentración de personas tales como elecciones o marchas, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo programará las operaciones de limpieza en forma inmediata de tal manera que se recupere el estado de limpieza de las zonas afectadas.

Para la programación de estas labores se tendrá en cuenta el horario de la actividad generadora: si termina dentro de la jornada diurna, el personal de limpieza estará

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		
	Pág.: 29/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué

disponible al terminar el evento; en caso de eventos nocturnos, el personal estará disponible al iniciarse la siguiente jornada de trabajo.

6.3.3.2 Eventos Imprevistos

En caso de accidentes, calamidades, siniestros naturales o hechos imprevistos que generen suciedad u obstáculo en las vías o áreas públicas, el servicio de limpieza deberá realizarse a más tardar al iniciarse la siguiente jornada de trabajo, una vez Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo coordine su inicio con la autoridad encargada de liderar las actividades requeridas para solventar y resolver la situación. Dependiendo de la gravedad de las consecuencias y/o cuando el acontecimiento impida el tráfico normal vehicular, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberá iniciar de inmediato las actividades de limpieza. La Alcaldía de Ibagué, podrá destinar personal de la operación normal de otros sectores para atender estos eventos.

6.3.4 Solicitudes de limpieza

Se refieren a solicitudes sobre recolección de escombros y desechos de construcción presentados por los usuarios o arrojados clandestinamente en las áreas o vías públicas, andenes y separadores de vías, detectados por la Alcaldía de Ibagué, Supervisión o reportados por la comunidad. Esta actividad se realizará a través de terceros o con Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo siempre y cuando quién haga la solicitud, es decir la Administración Municipal o el usuario generador pacte previamente el valor correspondiente al servicio, ya que se trata de un servicio especial. La recolección se realizará siempre que el usuario entregue los escombros debidamente presentados o utilice los recipientes que para el efecto establezca Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo.



La recolección de escombros de remodelaciones de viviendas se programará dentro de los dos (2) días siguientes a la solicitud del usuario o de la Administración Municipal, para lo cual Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo le deberá indicar el día y hora de recolección de esta clase de residuos, con el fin que estos no estén dispuestos en el espacio público sino lo estrictamente necesario para efectos de su recolección.

El servicio de retiro de animales muertos que se encuentren en la zona urbana del Municipio de Ibagué donde se presta el servicio de aseo se efectuará en el transcurso de las tres (3) horas siguientes a la recepción de la solicitud de retiro o notificación.

6.4 Recolección y transporte

6.4.1 Alcance

Consiste en la acción y efecto de retirar los residuos sólidos del lugar de la presentación, producidos por todos los usuarios residenciales y por los pequeños establecimientos anexos a las viviendas, los usuarios comerciales, industriales e institucionales, las plazas

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 30/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

de mercado, el barrido, la limpieza de aéreas públicas, el corte de césped y la poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas, los escombros y demás residuos sólidos especiales; realizado por Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo o los Gestores de Residuos Especiales

6.4.2 Recolección y transporte del servicio público de aseo

6.4.2.1 Normas generales del servicio

La recolección de residuos debe realizarse utilizando el sistema puerta a puerta, sin omisión de ninguna unidad generadora, salvo los casos en que los volúmenes generados o las restricciones de acceso para los vehículos recolectores hagan necesario el sistema de recolección utilizando cajas estacionarias, contenedores, cuartos para basura, por el sistema de aceras o cualquier sistema alternativo de recolección que garantice una cobertura total de la zona urbana del Municipio de Ibagué.



En los casos de recolección a multiusuarios o usuarios agrupados bajo una misma administración de propiedad horizontal como conjuntos cerrados, edificios o centros comerciales los usuarios residenciales; se podrá implementar la recolección mediante contenedores estandarizados, para los cuales, si su ubicación es en el espacio público, deberán ser autorizados por el Municipio.

La operación deberá efectuarse con máxima precaución procurando evitar molestias a la comunidad tales como ruidos o la diseminación de residuos en la vía pública, debiendo preverse la inmediata limpieza del sector en caso de que ello suceda. Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberán evitar cualquier falla que atente contra la calidad del servicio.

La operación de compactación deberá efectuarse según las indicaciones del fabricante de las cajas de compactación y se procurará realizarla en zonas donde se cause la mínima molestia a los residentes. Deberá tenerse en cuenta por parte de Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo lo establecido en el artículo 15 del decreto 948 de 1995 en cuanto a establecimientos ubicados en los sectores de áreas urbanas de hospitales, guarderías, bibliotecas, sanatorios y hogares geriátricos.

El servicio de recolección no podrá ser interrumpido por fallas mecánicas de los vehículos. En caso de presentarse averías en un vehículo, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberán enviar el auxilio mecánico o reemplazarlo con el equipo de reserva de modo que el servicio se restablezca en un término máximo de tres (3) horas. Sólo podrá suspenderse el servicio por motivos de fuerza mayor o caso fortuito.

Para los eventos de fuerza mayor, en que sea imposible la prestación del servicio, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberá contar con un plan de contingencia que permita implementar medidas para atender la emergencia.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 31/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

6.4.2.2 Vehículos de recolección

De acuerdo con este reglamento las Personas Prestadoras del servicio de aseo deberán cumplir la condición que dichos vehículos tengan compactación para el servicio de recolección en sector urbano y rural de residuos, principalmente “sólidos”, de que hablan los artículos artículo 1° de la Ley 632 de 2000 y 1° de la Ley 689 de 2001.

Todos los vehículos deberán colocar con equipos de radiocomunicaciones con su respectiva licencia, para uso exclusivo en los diferentes componentes del servicio.

Los vehículos recolectores estarán dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.

El transporte hasta el sitio de disposición final se hará en vehículos compactadores. Se podrán utilizar sistemas de trasbordo o transferencia que permitan trasladar los residuos de vehículos pequeños a vehículos de mayor capacidad si Las Personas Prestadoras del servicio de aseo así lo considera.



Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberá adquirir vehículos con las características necesarias que permitan la prestación del servicio puerta a puerta en vías vehiculares angostas o con radios de giro estrechos, acorde con la normatividad vigente y preferiblemente contar con vehículos cuyos modelos no excedan los ocho (8) años de uso.

6.4.2.3 Frecuencias y horarios

El servicio de recolección se prestará una frecuencia mínima de recolección residencial de tres (3) veces por semana.

Durante el desarrollo de la prestación del servicio, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo podrá modificar las frecuencias y horarios para garantizar un adecuado servicio de acuerdo con las características de las zonas atendidas, informando a los usuarios y a la Supervisión con al menos quince (15) días calendario de antelación. Para la información sobre el cambio de frecuencias y/o horarios, utilizará los mecanismos informativos necesarios que lleguen a todos los usuarios afectados.

El horario de la recolección se determinará teniendo en cuenta las características de las zonas de prestación del servicio de aseo, el tipo de actividad y sus horarios, la afluencia de público, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o tránsito peatonal o cualquier otro factor que pueda tener influencia en la prestación del servicio. En el cumplimiento del horario se aceptará como tolerancia normal hasta tres (3) horas o la que defina la normatividad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA (o quien haga sus veces), cuando se regule sobre el tema. Cuando el

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		
	Pág.: 32/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué

retraso obedezca a casos de fuerza mayor el servicio será restablecido una vez desaparezca la causa que lo interrumpió. Cuando la recolección se efectúe entre la 21:00 y la 6:00 horas del día siguiente en zonas residenciales, hoteles, hospitales, clínicas y demás centros asistenciales deberán tomarse medidas especiales para mitigar el ruido en la recolección y la compactación.

6.4.2.4 Macro y micro rutas

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deben estudiar cuidadosamente las características propias de la zona urbana del Municipio de Ibagué donde se presta el servicio, teniendo en cuenta las características viales, limitaciones de las vías, condiciones de seguridad y demás factores que incidan sobre la prestación. Antes de iniciar la prestación del servicio, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo debe verificar las rutas con el fin de garantizar una cobertura total y el cumplimiento de las normas de tránsito. Durante el tiempo de prestación del servicio se debe hacer seguimiento a las rutas para mantenerlas ajustadas frente a la producción de residuos, el crecimiento de usuarios y las variaciones en los sentidos viales.

Para garantizar el cumplimiento de las microrutas y la calidad del servicio, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo asignará supervisores, con los medios de comunicación y transporte adecuados. La Supervisión verificará que efectivamente se realice esta supervisión para garantizar la calidad del servicio.



El transporte de los residuos recolectados desde el punto de la finalización de la microruta de recolección hasta los sitios de transferencia en el caso de que se definan se realizará buscando la malla vial arterial principal. Cuando las vías arterias dispongan de carriles paralelos, los vehículos de transporte de desechos deberán circular por estos últimos, de acuerdo con las disposiciones vigentes sobre vehículos de carga

6.4.2.5 Recolección mecanizada

Consiste en la acción de retirar los residuos sólidos presentados en un recipiente estandarizado con la ayuda de equipo mecánico para su descarga en el vehículo recolector. Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo podrán implementar un programa de recolección mecanizada y previa al inicio de este sistema de operación en los sectores que se definan, se informará del mismo a los administradores de los conjuntos, edificios o empresas seleccionadas y verificará las condiciones de almacenamiento en las edificaciones. En caso de optar por esta alternativa se debe informar previamente a la Supervisión para sus recomendaciones sobre el particular.

6.4.2.6 Recolección a pequeños productores

El servicio de recolección a pequeños productores comprende la recolección de residuos sólidos producidos por todos los pequeños generadores, que corresponden a los

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		
	Pág.: 33/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué

productores no residenciales cuya producción de residuos sólidos no compactados sea menor a un (1) metro cúbico mensual.

6.4.2.7 Recolección de grandes productores

Corresponde a los servicios de recolección de residuos industriales, institucionales, de plazas de mercado y de grandes comercios cuya producción de residuos sólidos no compactados sea mayor a un metro cúbico mensual. El servicio a estos usuarios, cuando las necesidades de almacenamiento así lo requieran, será prestado mediante el uso de contenedores estandarizados que deberán ser instalados por Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo.

El servicio a los grandes productores deberá realizarse con la frecuencia requerida por el tipo y volumen de residuos generados y la recolección se realizará en el sitio en donde ellos mantengan el depósito de almacenamiento, siempre y cuando éste cumpla los requisitos establecidos en el Decreto N° 1713 de 2002 o la norma que lo modifique o adicione. Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo será responsable de evaluar en cada caso lo relacionado con el acceso y maniobrabilidad de los vehículos recolectores con el fin de ajustarse en lo posible a las condiciones del gran productor.



Cuando las necesidades de almacenamiento así lo requieran, el servicio a estos usuarios será prestado mediante el uso de recipientes apropiados, cuyas características serán establecidas por Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo, en un todo de acuerdo con el presente reglamento, de forma que sean compatibles con el sistema de recolección.

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberá indicar la forma como atenderá la prestación del servicio con ocasión de la celebración de grandes eventos cívicos, folklóricos, culturales, recreacionales, de común ocurrencia en la ciudad. Para tales efectos las fechas que se deben contemplar en este sentido son las siguientes: Día de ario nuevo; Navidad, San Juan y San Pedro, cumpleaños de Ibagué, Semana Santa, Concurso Nacional de Duetos entre otros.

6.4.2.8 Recolección de residuos de barrido y limpieza

Este servicio consiste en la recolección de los residuos sólidos, ramas, follaje, contenido de cestas públicas y demás desperdicios que sean acumulados por los operarios encargados del barrido manual de las vías públicas y los acumulados por la Limpieza de vías y áreas públicas, los residuos del corte de césped y poda de árboles, servicios especiales como escombros previa solicitud del usuario o de la Administración Municipal.

La recolección y transporte de los residuos antes enunciados, almacenados en las bolsas y recipientes adecuados, debe efectuarse en un lapso tal que su permanencia en el espacio público no sobrepase doce (12) horas.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 34/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

Para el transporte de los residuos recolectados por las actividades señaladas en barrido y limpieza hasta el sitio de disposición final y/o tratamiento se deberá seguir lo indicado anteriormente, exceptuando lo referido al tipo de vehículo, el cual de todas maneras deberá contar con un sistema mecánico de descargue y cumplir con las demás condiciones establecidas en este Reglamento.

6.4.2.9 Recolección sector rural del municipio

La Persona Prestadora que presta el servicio de aseo en el sector rural del municipio deberá acogerse a las frecuencias establecidas en el numeral 2.2.6 de documento que contiene la presente primera actualización del PGIRS del municipio

6.4.3 Recolección de Podas

El servicio de recolección de podas producidas a partir del mantenimiento de parques y zonas verdes, se realizará de acuerdo con las necesidades dadas por el crecimiento del material vegetal y bajo la contratación realizada por el municipio.

El Municipio de Ibagué dentro del perímetro urbano cuenta con 615.861 metros cuadrados correspondientes a Parques y 273.804 metros cuadrados correspondientes a separadores. Según este mismo censo hay actualmente más de 3062 especies vegetativas ubicadas en los parques. No obstante cada dos años debe actualizarse esta información

Las actividades mínimas a realizar corresponden a rocerías, poda y remoción de residuos sólidos de tipo vegetal producidos en la operación de parques y zonas verdes.



Las Personas Prestadoras de este Servicio Especial de Aseo deberán tener a disposición herramientas y elementos de seguridad industrial y el equipo necesario para realizar las actividades antes mencionadas.

6.4.4 Recolección y transporte de escombros

Es responsabilidad de los productores de escombros su recolección y transporte en las condiciones definidas en este reglamento. No obstante si llegaren a contratar este servicio con un Gestor de Escombros, este deberá ceñirse de igual manera a las condiciones de la recolección o transporte de escombros, según se desprende del numeral 3.2.2.3 de la presente primera actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué.

6.5 Almacenamiento y descarga de todos los residuos producidos y recogidos en el Municipio de Ibagué

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo y/o los Gestores de Residuos Sólidos Especiales descargarán los residuos que recolecte en las instalaciones que cuenten con

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 35/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

todos los permisos ambientales. De acuerdo con lo señalado anteriormente, según los tipos de residuos, así:

a. Residuos sólidos del servicio público de aseo no aprovechados:

- Sitio de disposición final de residuos sólidos, Relleno Sanitario.

b. Escombros:

- Escombreras debidamente autorizadas por el Municipio
- Plantas de tratamiento y/o de aprovechamiento
- Celda de escombros en el sitio de disposición final de residuos sólidos, Relleno Sanitario, sólo para escombros que puedan cumplir las funciones de material de cobertura

c. Residuos sólidos del servicio público de aseo aprovechados:

- Sitios de aprovechamiento autorizados.

d. Corte de césped

- Sitio de disposición final y/o tratamiento de residuos sólidos, Relleno Sanitario.



e. Residuos Peligrosos

- Sitio de tratamiento o disposición final (Planta de Incineración y/o Autoclave), que cuente con las respectivas las autorizaciones, licencias y permisos ambientales a que haya lugar.

6.6 Sitios para la descarga de otros residuos producidos y recogidos en otros municipios

En el municipio se pueden descargar, tratar, aprovechar y disponer residuos sólidos provenientes de otros municipios, en tanto las Personas Prestadoras y Gestores de Residuos Sólidos, den cabal cumplimiento al presente Reglamento. Dicho descargue se puede hacer en Plantas de Incineración y/o Autoclave y/o Relleno Sanitarios, teniendo en cuenta que estos lugares cuenten con las respectivas autorizaciones, licencias y permisos ambientales a que haya lugar.

De todas maneras dicho descargue se puede realizar si estos no comprometen el tema de la capacidad de las instalaciones para el manejo, la gestión y la disposición final de los residuos sólidos del municipio de Ibagué.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 36/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

6.7 Manejo de Escombros

6.7.1 Cargue, descargue y almacenamiento.

Está prohibido el cargue, descargue o el almacenamiento temporal o permanente de los escombros sobre zonas verdes y similares, ríos y en general cualquier cuerpo de agua.

Las áreas de espacio público destinadas a la circulación peatonal no podrán utilizar para el cargue, descargue y el almacenamiento temporal de escombros.

Para la utilización de las demás áreas de espacio público, que no sean las destinadas a la circulación peatonal, con miras al cargue, descargue y el almacenamiento temporal de escombros, deberá solicitarse antes de la ejecución de la obra la autorización al Municipio, indicando el lugar y el tiempo requerido. Los Curadores urbanos verificarán el cumplimiento de este requisito en los trámites de la Licencia o los permisos de construcción respectivo.

El área deberá delimitarse, señalizarse y optimizarse, utilizando para ello condiciones de almacenamiento del material el cual se debe hacer en contenedores. Al finalizar la obra, el área deber ser restaurada cuando se retire el material.

El cargue, descargue y el almacenamiento temporal de escombros para la realización de obras públicas destinadas para el tráfico vehicular, se llevará a cabo en las mismas áreas y, para el efecto, el material deberá ser acordonado y colocado en contenedores y el área deberá señalizarse con las debidas medidas de seguridad para conductores y peatones. El Municipio velará para que en todos los contratos de obra pública se estipule el cumplimiento de este apartado.

El tiempo máximo permitido para el almacenamiento del material no podrá exceder de veinticuatro horas después a la finalización de la obra pública o actividad. Una vez terminadas las obras se deberá recuperar y restaurar el espacio público utilizado, garantizando la reconfiguración total de la infraestructura y la eliminación absoluta de los escombros.



6.7.2 Transporte

Cumplir el numeral 5.3.5.4 del presente Reglamento.

6.7.3 Disposición final de escombros

6.7.3.1 Principios

Está prohibida la disposición final de los escombros y/o materiales, elementos provenientes de actividades de construcción o demolición en áreas de espacio público.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 37/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

La persona natural o jurídica, pública o privada que genere tales materiales y elementos debe asegurar su disposición final en sitios previamente establecidos para tal fin.

Está prohibido mezclar los escombros y/o materiales, elementos provenientes de actividades de construcción o demolición con otro tipo de residuos líquidos o peligrosos, entre otros.

6.7.3.2 Localización de la Escombrera

En la revisión del POT del Municipio, se seleccionarán las áreas específicas para la disposición final de los escombros y/o materiales, elementos provenientes de actividades de construcción o demolición, que se denominarán escombreras municipales. Esta selección se hará teniendo en cuenta los volúmenes producidos y características de los materiales y elementos, así como las distancias óptimas de transporte. Para tal fin se utilizará la metodología desarrollada en el numeral 3.2.2.2.2 del la presente primera actualización del PGIRS

6.7.3.3 Tarifas del servicio



La disposición final de los escombros y/o materiales, elementos provenientes de actividades de construcción o demolición podrá dar lugar al cobro de tarifas, las cuales serán fijadas por el respectivo prestador.

6.7.3.4 Responsabilidad

Las Personas Prestadoras del servicio de recolección de escombros o los Gestores de este tipo de residuos bien sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que se hagan responsables del cargue, descargue y transporte de los escombros, que no estén sujeto a aprovechamiento, deberán cumplir las disposiciones de la normatividad vigente y del presente reglamento en materia de transporte y disposición final.

Los Curadores Urbanos verificarán en el trámite de las respectivas licencias de urbanismo y construcción o los permisos del caso, el cumplimiento que este apartado constatando que los generadores o gestores tienen establecido el transporte y/o la disposición final en lugares que cuente con la respectiva licencia ambiental de que trata el Decreto 1753 de 1994 y que este cumplan lo establecido en la normatividad vigente²

² Artículo No. 8 Resolución 541 de 1994 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Territorial - MAVDT

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 38/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

6.8 Disposición final de residuos sólidos.

6.8.1 Operación del Relleno Sanitario.

En la actualidad opera el relleno sanitario La Miel, por lo tanto dicho relleno y los que se establezcan en el Municipio deberán cumplir los siguientes requisitos, los cuales son necesarios para asegurar la protección de la salud humana y del ambiente:

6.8.1.1 Acceso



El acceso al relleno sanitario debe estar indicado y enunciado con carteles diagramados, las barreras y casillas de control de ingreso y vigilancia.

6.8.1.2 Frente de trabajo

La operatividad del frente de trabajo debe ser continua en cualquier época del año. En los casos de operación nocturna el frente deber estar iluminado en su totalidad.

6.8.1.3 Restricción de ingreso de residuos

- **Exclusión de residuos peligrosos y líquidos:** Los residuos peligrosos deben ser excluidos del relleno sanitario de residuos sólidos municipales para proteger las aguas subterráneas de la contaminación, incompatibilidad con otros materiales del relleno y por constituir un impacto negativo a la tratabilidad del lixiviado.
- **Control en la fuente.** Si se realiza las inspecciones en la fuente, los residuos recibidos provendrán sólo de las fuentes permitidas; de esta manera pueden identificarse las características de los residuos antes de ser dispuestos en el sitio.
- **Inspecciones aleatorias.** Puede realizarse una inspección simple en la que el operador lleva a cabo una inspección visual de los residuos contenidos en el vehículo recolector. Si alguno de los materiales no son aceptados, por ser residuos peligrosos o por ser un residuo no conocido que constituye un nivel de riesgo, deben ser rechazados y manejados con las técnicas apropiadas. Y reportar al Municipio el resultado de estas inspecciones. El material rechazado debe registrarse y notificarla a la entidad encargada. Este registro debe incluir fecha y hora en que el registro fue recibido, nombre y firma del conductor, fuente del residuo y observaciones y resultados de la inspección.
- **Separación de residuos peligrosos.** Si se considera que algún residuo no debe aceptarse, la Persona Prestadora puede rechazarlo hasta que se determine que es apto para su disposición en el relleno sanitario; de lo contrario, el operador es responsable si se realiza la disposición. El almacenamiento temporal de los residuos no aceptados puede hacerse hasta por 90 días y deben ser marcados como residuos peligrosos, restringiendo el área en que se hallan sólo para personal autorizado.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 39/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

6.8.1.4 Celdas diarias

Para el dimensionamiento de las celdas diarias, el ancho debe estar definido por el número de vehículos que llegan simultáneamente o con intervalos de 5 minutos y el largo debe estar definido por la cantidad de residuos sólidos que llega al relleno en un día. La altura máxima de la celda diaria debe ser de 3 m incluidos el espesor de los residuos a disponer y el material de cubierta requerido, pero de todas maneras la altura depende de la estabilidad del sitio.

6.8.1.4.1 Inclinación.

El talud de la celda diaria deben ser 3:1 (H:V).

6.8.1.4.2 Compactación



Los residuos sólidos deben ser descargados en el frente de trabajo y esparcidos por los trabajadores sobre el talud de las celdas ya terminadas en capas sucesivas de 0.20 m a 0.30 m y nunca mayor a 0.60 m. Empleando herramientas menores, se nivela la superficie superior y se compacta con el rodillo; las superficies laterales son compactadas por medio de pisones de mano hasta darles uniformidad. El esparcimiento y compactación debe realizarse en capas inclinadas con una pendiente 1:3 (V:H), lo cual proporciona mayor grado de compactación, mejor drenaje superficial, menor consumo de tierra y mejor estabilidad del relleno. La superficie final debe tener una pendiente comprendida entre el 2% y el 3%.

Se debe utilizar equipo pesado para realizar las operaciones mencionadas y con un número mínimo de pasadas de 3 a 4 por capa.

6.8.1.4.3 Material de cobertura

6.8.1.4.3.1 Cobertura diaria e intermedia

La celda debe cubrirse con una capa de material de espesor mínimo de 0.15 a 0.30 m utilizando maquinaria pesada; siguiendo el mismo procedimiento aplicado a los residuos sólidos. La cobertura debe aplicarse como mínimo una vez por cada día de operación de manera que no quede ningún residuo sólido expuesto. La capa compactada de cobertura debe tener una pendiente comprendida entre el 2% y el 3%, para que una vez producido el asentamiento la misma no sea menor de 1%. Las cubiertas intermedias que sirven de separación a los niveles deben tener espesor mínimo de 0.30 m compactados. Debe evitarse en lo posible el uso de material impermeable entre capas. En caso de que el material a utilizar sea limoso o arcilloso deben hacerse filtros longitudinales pasantes en grava gruesa que conecten un nivel con el siguiente de tal forma que se permita el flujo de lixiviados de forma vertical entre niveles.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			 Alcaldía Municipal Ibagué <small>Provincia de Huila - Colombia</small>
	Pág.: 40/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

6.8.1.4.4 Control del agua de infiltración y de escorrentía

a) Control del agua de infiltración

Debe prevenirse el flujo de agua que corre hacia el relleno y evitarse los problemas de erosión que puedan presentarse. Para cumplir con este requisito se requiere un sistema de control, del cual se debe determinar el tamaño de las cunetas y alcantarillas.

b) Control del agua de escorrentía

Debe prevenirse el escape de contaminantes y evitar la erosión del sistema de cubierta, mediante canales perimetrales, bermas o canales de sedimentación.



- Canales perimetrales. Deben ubicarse gradiente arriba del relleno sanitario para evitar que el agua de escorrentía entre a la unidad, y gradiente abajo para recoger el agua de escorrentía de las partes cubiertas del relleno.
- Bermas. Pueden utilizarse bermas temporales dentro del relleno para controlar el agua de escorrentía. Las bermas pueden estar construidas en tierra con alturas de 0.30 m o 0.60 m
- Cuencas de sedimentación. Esta área debe almacenar el agua permitir la sedimentación. La cuenca debe dragarse periódicamente para remover sedimentos y evitar el crecimiento de plantas acuáticas.

6.8.1.4.5 Tratamiento de lixiviados

Todo el líquido contaminante generado en el relleno sanitario debe tratarse antes de ser vertido en un cuerpo de agua, superficial o subterráneo, utilizando procesos de reconocida viabilidad técnica.

En el proceso de tratamiento deben tenerse en cuenta explícitamente los siguientes aspectos:

- Toxicidad a microorganismos en caso de usarse procesos biológicos de tratamiento.
- Formación de precipitados en tuberías, canales, válvulas, bombas, tanques, y en general en toda la obra. Debe preverse la operación considerando que se van a formar dichas incrustaciones. Debe considerarse la posibilidad de remover los iones incrustantes.
- Formación de espumas. Se debe prever la forma de operación y el rendimiento para que aun en el caso de que su formen se garantice el cumplimiento de calidad en el efluente.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 41/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

- Variabilidad de las características del lixiviado en el tiempo. Deben preverse que las características físico-químicas y biológicas del lixiviado cambian extremadamente durante la vida útil de la planta. Se debe prever la flexibilidad de operación y rendimiento para todo el período de diseño y cerramiento del relleno sanitario.
- El proceso debe cumplir con las calidades del agua al verter de tal forma que se garanticen los usos del agua, en el cuerpo receptor, que han sido asignados para éste. Las normas de calidad para el cuerpo receptor de acuerdo a los usos, serán las estipuladas por el decreto 1594 de 1984 reglamentario de la Ley 9ª en cuanto a usos del agua y residuos líquidos o aquel que lo modifique o sustituya.

6.8.1.4.6 Instrumentación

El relleno sanitario debe ser instrumentado con piezómetros, inclinómetros y construcción de una malla topográfica, para medir presiones de poros y deformaciones. Su número y localización debe ser determinado por la Interventoría.

6.8.1.5 Ejecución de la obra

a) Cronograma de obra



Debe elaborarse un programa de ejecución de la obra que contenga disgregadas todas las actividades, para permitir una rápida y permanente actualización durante la construcción.

Deben establecerse con toda precisión las precedencias inmediatas para cada una de las actividades que se enuncian y el comienzo y la terminación de cada una de ellas debe limitarse por acontecimientos perfectamente identificables en obra, para permitir la adecuación de los distintos tiempos de la programación durante el desarrollo de la obra.

Es conveniente dividir la obra según la secuencia de relleno y determinar su secuencia de construcción. Para cada unidad establecida debe fijarse el orden de trabajo en cada una de las celdas, las necesidades de avance de la infraestructura operativa, la preparación de las superficies portantes, los periodos de relleno, la construcción de los mantos de cobertura definitiva y la evolución del sistema de drenajes. Debe existir un periodo de avance en la preparación de los módulos para prevenir contingencias y asegurar la continuidad del servicio de disposición final. Se recomienda mantener módulos preparados para recepcionar materiales equivalentes a 6 meses de operación.

b) Metodología operativa

Debe realizarse en forma simultánea con el cronograma. Debe contener las indicaciones de la ejecución de todas las actividades enunciadas, detallando los distintos elementos que la componen, materiales, equipos a ser empleados y forma de construcción. Si se

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 42/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

utilizan materiales provenientes del interior del terreno que va a rellenarse debe indicarse la metodología de extracción, acopio y transporte.

Deben detallarse todos los aspectos de la operación de recepción y procesamiento de los residuos sólidos. Desde cuando el vehículo de transporte ingresa al centro de disposición y registra su peso hasta cuando de descarga y el equipo del frente de operaciones arrastra y distribuye los residuos y se realiza la compactación. Durante la colocación de la cobertura debe especificarse el origen del material, el equipo a ser empleado y los acopios a utilizar.

También debe incluir la determinación del personal empleado en las tareas de ejecución y supervisión en los distintos horarios en que se habilitará el centro de disposición.

c) Plan de trabajo

Con la metodología operativa y el cronograma de obra debe elaborarse un plan de trabajo. Este plan debe comenzar con el replanteo en terreno del módulo a rellenar y desarrollar cada una de las tareas ejecutadas, especificando el personal responsable de cada una de ellas y los equipos a emplear en cada uno de los frentes.

El plan debe actualizarse diariamente conforme el avance que se registre en obra y atendiendo las prioridades que hacen a la continuidad del servicio de disposición final de residuos. El plan de trabajo debe complementarse con informes diarios que detallen los resultados reales obtenidos, el equipo utilizado y las condiciones climáticas registradas, de manera que puedan evaluarse los trabajos que se ejecutan y verificar el rendimiento de la maquinaria.

d) Control de gestión

El operador debe realizarse el seguimiento de todas las actividades con el fin de que la ejecución de la obra satisfaga un servicio y salvaguarde la salud pública.



6.8.2 Monitoreo del relleno sanitario

6.8.2.1 Control ambiental

Debe instrumentarse un programa de monitoreo ambiental, el cual debe incluir medición y control de los impactos generados en el sitio de disposición final. El cumplimiento de este programa asegura la adecuada operación del relleno sanitario.

6.8.2.1.1 Contaminación de aguas superficiales y subterráneas

Debe establecerse un programa de monitoreo de la calidad hídrica, el cual debe considerar los siguientes aspectos:

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ	
Pág.: 43/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué

- Calidad de los recursos hídricos del entorno y del área del relleno, antes del inicio de los trabajos.
- Estudios hidrogeológicos
- Diseño de la red de monitoreo de las aguas subterráneas
- Estaciones de muestreo en los cursos de agua superficiales aledañas.
- Determinación de la frecuencia del muestreo.
- Determinación de la técnica de toma de muestras y control de calidad.
- Determinación de los parámetros por analizar.
- Control del líquido percolado: Composición y cantidad.
- Recopilación y análisis estadístico de los datos obtenidos.

Deben tomarse muestras de agua superficial de canales, acumulada en depresiones del terreno natural, a las cuales deben realizarse los análisis físicos, químicos y bacteriológicos para determinar sus características.

El procedimiento para realizar el monitoreo de aguas subterráneas y superficiales debe estar basado según la Guía Técnica GTC 30 y las Normas Técnicas NTC-ISO 5667-6 y NTC-ISO 5667-11, del Instituto Técnico Colombiano de Normas Técnicas, ICONTEC.

Las especificaciones técnicas para la construcción de los pozos de monitoreo para aguas subterráneas están dadas por la Norma Técnica Colombiana NTC 3948.

Los parámetros por determinar y su frecuencia de muestreo en el programa de monitoreo de acuíferos aparecen en la tabla No. 1.



	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		
	Pág.: 44/66	Noviembre de 2009	

Tabla No. 1 Parámetros y frecuencia de muestreo del monitoreo de acuíferos

Parámetros	Frecuencia
pH	SEMESTRAL
Conductividad eléctrica	SEMESTRAL
Oxígeno Disuelto	SEMESTRAL
Metales Pesados	SEMESTRAL
DQO , DBO	SEMESTRAL
Materia Orgánica	SEMESTRAL
Amoníaco	SEMESTRAL
Nitritos	SEMESTRAL
Nitratos	SEMESTRAL

6.8.2.1.2 Monitoreo de biogás

Los parámetros por determinar y su frecuencia de muestreo en el programa de monitoreo de biogás aparecen en la tabla No. 2.

Tabla No. 2 Parámetros y frecuencia del monitoreo de biogás

Parámetros	Frecuencia
Composición de biogás: CH ₄ , CO ₂ , O ₂	BIMESTRAL
Explosividad	BIMESTRAL
Caudal	MENSUAL

6.8.2.1.3 Monitoreo de Partículas aerotransportables



El programa de monitoreo de las partículas aerotransportables debe tomar en cuenta las siguientes especificaciones que aparecen en la tabla No 3.

Tabla No. 3 Parámetros y frecuencia de muestreo de partículas aerotransportables

Parámetros	Frecuencia
Partículas suspendidas totales	MENSUAL
Partículas respirables	MENSUAL

6.8.2.2 Análisis de los monitoreos

La información obtenida a partir del monitoreo de los impactantes ambientales generados en el relleno sanitario, debe almacenarse en un banco de datos para analizarla y tomar las medidas adecuadas para el control de dichos impactantes.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			 Alcaldía Municipal Ibagué
	Pág.: 45/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

6.8.3 Cierre y uso final del sitio

Los siguientes componentes deben ser considerados en el cierre del relleno sanitario o de un sector parcial:

6.8.3.1 Cobertura final

El sistema de cubierta debe ser diseñado y construido de acuerdo con los siguientes parámetros:



- Debe minimizar la infiltración y percolación de líquidos al relleno sanitario durante todo el periodo de post clausura.
- Debe aislar del medio ambiente los residuos sólidos rellenos.
- Debe conducir el agua de escorrentía de manera que no desarrolle cárcavas debidas a la erosión.
- Debe evitar la salida de gases tóxicos en caso de que se dispongan sustancias volátiles peligrosas en el relleno sanitario.
- La construcción del sistema de cubierta debe tener en cuenta el asentamiento inicial, y debe mantener la integridad de la capa impermeable durante los periodos de clausura y post clausura.
- Puede colocarse una cubierta temporal que minimice la infiltración en el relleno sanitario para que el sistema de recolección de lixiviados opere apropiadamente. Su espesor mínimo debe ser de 0.30 m. Deben emplearse métodos para prevenir la erosión y la exposición del residuo.

6.8.3.1.1 Perfil de la cobertura.

El perfil de cobertura debe contener la capa de control de infiltración, la capa de control de erosión, sistema de recolección de gas y una capa de drenaje.

a) Capa o barrera de control de infiltración.

Si la impermeabilización del relleno sanitario está constituida por el suelo natural (in situ), la capa de control de infiltración debe consistir de un estrato de suelo compactado de un espesor mínimo de 0.45 m y una permeabilidad máxima de 1×10^{-5} cm/s. Si en el diseño de la impermeabilización del relleno sanitario se utiliza un sistema de estrato compuesto, debe instalarse una geomembrana sobre el estrato de suelo compactado. Se puede aprobar la utilización de un sistema alternativo con infiltración equivalente o menor que el sistema descrito. El material de la geomembrana usado para la cobertura final debe ser de larga duración y debe tolerar deformaciones inducidas por la subsidencia.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 46/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

b) Capa de control de erosión.

El espesor mínimo requerido de la capa de erosión es de 0.15 m. El espesor de esta capa debe ser evaluado usando un análisis de balance hídrico y debe proporcionar la humedad disponible para las plantas durante periodos prolongados de sequía. Las pendientes requeridas serán menores que 4:1 (H:V). La erosión hídrica puede ser controlada también por endurecimiento de la superficie de la cubierta mediante riprap.

c) Capa de drenaje.

Debe localizarse en algunas partes del sistema de cubierta con pendientes mayores que la relación 5:1 (H:V). Esta capa debe retener la humedad que se infiltra de la capa de control de erosión y que se acumula sobre la capa de infiltración, evitando el deslizamiento de la capa de control de erosión por presiones excesivas de poros. El material de esta capa debe ser un agregado limpio de tamaño uniforme y debe cumplir con los siguientes requisitos: $D_{85} < 4D_{15}$ y $D_2 < 0.25$ cm. Esta capa debe diseñarse y construirse de manera que la descarga del flujo vaya en dirección lateral, para minimizar la cabeza hidrostática en la capa permeable y establecer un recorrido de los líquidos infiltrados para salir del sistema de cubierta. Los tubos de drenaje necesarios para controlar la cabeza hidrostática deben localizarse dentro de la capa de drenaje e instalarse a una distancia que asegure que la cabeza hidrostática sobre la capa impermeable no exceda el espesor de la capa de drenaje durante una tormenta de 24 horas en 25 años. Una grava gruesa debe rodear al tubo de drenaje para minimizar el movimiento de partículas de suelo dentro de la tubería.



d) Sistema de recolección de gas.

En el sistema de venteo de gas pueden utilizarse pozos verticales de gravas, colchones recolectores, drenes de grava en trinchera para recolectar los gases del relleno. Los gases deben ser dirigidos a la cubierta a través de tubos de venteo. Esta capa debe localizarse directamente bajo el estrato impermeable y sobre el residuo compactado.

6.8.3.1.2 Estabilidad de la pendiente de la cubierta.

La pendiente de la cubierta del relleno debe ser estable para mantener la infiltración y la escorrentía de una tormenta de 24 horas en 25 años. Para pendientes mayores de 5:1 (H:V), debe asegurarse que el estrato de drenaje constituya parte de la cobertura final, también debe asegurarse que la fricción en la interface de los estratos adyacentes que forman la cubierta sea suficiente para prevenir la falla por deslizamiento. Deben realizarse pruebas de fricción en la interface para determinar una pendiente máxima aceptable para la cubierta del relleno, la cual corresponde a la mínima pendiente obtenida durante las pruebas.

La pendiente final mínima de la cubierta después de que hayan ocurrido los asentamientos y la subsidencia debe ser de 3%.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 47/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

6.8.3.1.3 Efectos de subsidencia

La subsidencia local en el relleno sanitario puede producir depresiones en la cubierta, las cuales pueden ocasionar excesivas deformaciones de tensión en los estratos de la cubierta y conducir al almacenamiento de agua. Este impacto puede ser minimizado usando una geomembrana con características de alta resistencia a deformaciones biaxiales. Debe evitarse el almacenamiento de agua para que no cause la destrucción de la vegetación ni la expansión del agua en la cubierta.

6.8.3.1.4 Efectos climáticos

La cubierta debe ser capaz de resistir condiciones climáticas extremas y debe permanecer en constante funcionamiento con un mínimo de mantenimiento.



6.8.3.2 Cuidados después del cierre del relleno sanitario

Después de cerrar el relleno e instalar la cubierta final, se debe realizar el monitoreo y el mantenimiento para asegurar que el relleno permanezca seguro y estable. Los cuidados de post clausura y monitoreo deben realizarse durante el tiempo en el cual se garantice la estabilidad de los residuos. Debe prepararse un plan de mantenimiento de post clausura y monitoreo, el cual debe incluir:

- Fechas de iniciación y terminación del periodo de post clausura.
- Descripción del plan de monitoreo.
- Descripción del programa de mantenimiento
- Personal del relleno en caso de emergencias.
- Descripción del uso final del sitio.

Las actividades de mantenimiento de post clausura deben incluir las siguientes acciones:

- Mantenimiento de la integridad de la cobertura y control de erosión. El control de erosión incluye mantenimiento rutinario de la vegetación, reparación de los efectos de la subsidencia, control de aguas de infiltración y de escorrentía.
- Monitoreo de la producción de lixiviados. Deben tenerse registros semanales de medición de caudales. Disminuciones excesivas de los caudales de lixiviado con respecto a la tendencia observada deben investigarse cuidadosamente para determinar su causa. En caso de obedecer a una obstrucción del sistema de drenaje debe tomarse las acciones necesarias para evitar la acumulación de líquidos dentro del relleno. El programa de monitoreo y control de biogás y lixiviados debe

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		
	Pág.: 48/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué

extenderse hasta un periodo en el cual se garantice que los residuos sólidos depositados en el relleno sanitario se han estabilizado, asegurando que todos los contaminantes generados en este tiempo son controlados.

- Inspección del sistema de venteo de gas y reparación inmediata en caso de daños.
- Monitoreo de aguas subterráneas. Debe constituirse en una rutina básica.

El cierre del relleno sanitario al final su vida útil, debe diseñarse tomando en cuenta su conformación final, estabilidad de taludes, mantenimiento, monitoreo y control de contaminantes, así como su uso último.

La forma final a dar a los residuos sólidos depositados en el relleno sanitario debe contemplar las restricciones relacionadas con el uso último que se dará al sitio, estabilidad de taludes, límites del predio, características de la cubierta final y drenajes superficiales.

El diseño de cierre del relleno sanitario debe incluir el uso final del sitio, es decir, el aprovechamiento del sitio una vez concluida su vida útil. Dicho diseño debe estar acorde con el uso del suelo permitido.



6.8.4 Normatividad aplicable al sitio de disposición final

Además de los parámetros expresados anteriormente, la normatividad aplicable al presente reglamento con respecto a la disposición final de residuos sólidos municipales, es el Decreto 838 de 2005, y las demás Normas o Leyes que le modifiquen o deroguen y las decisiones de la Autoridad Ambiental competente.

6.9 Gestión Comercial del servicio de aseo

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo, deberá contar con una gestión comercial integral, basada en el mejoramiento continuo de los procesos comerciales, donde la actividad fundamental y permanente es la administración del catastro de usuarios que permita una identificación real y por consiguiente el cobro correcto del servicio de aseo.

Unido al catastro, la gestión comercial debe abarcar actividades como una clara y oportuna facturación de los diferentes conceptos correspondientes a la prestación del servicio de aseo, actualización del catastro, afiliación y desafiliación de usuarios, la facturación del servicio, recaudo de los pagos, la atención a los usuarios del Municipio garantizando una respuesta acertada y eficaz a los requerimientos de las peticiones, quejas y reclamos, gestión de cartera adelantando las acciones necesarias para que ésta sea administrada correctamente, brindando además diferentes mecanismos de pago. Todo lo anterior en busca del logro de la eficiencia financiera del sistema y la prestación de un servicio de calidad.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 49/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

El servicio de aseo se podrá cobrar conjuntamente con el servicio de acueducto y alcantarillado o de energía del Municipio de Ibagué, en una sola factura de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, para lo cual se deberá suscribir un convenio de facturación conjunta. Las condiciones del servicio de facturación las convendrán en su oportunidad las empresas interesadas conforme a lo previsto en la regulación de servicios públicos domiciliarios-

Para la facturación, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo aplicará las tarifas conforme a lo establecido a las resoluciones CRA 351 y 352 de 2005 con sujeción a la regulación vigente o a las normas que las modifiquen o sustituyan.

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberá diseñar los procedimientos, flujos de información, condiciones de operación, normas de seguridad, capacitación del personal y reporte de la información, de tal forma que garanticen la confiabilidad, oportunidad, seguridad e integridad de la información en la búsqueda del óptimo servicio al usuario, minimizando en lo posible los trámites y demoras en la solución de los reclamos.

El sistema de información de Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo debe mantener autonomía en la captura y el procesamiento de información, la producción de reportes y las auditorías de sistemas.

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo seleccionado deberá dar cumplimiento oportuno al reporte de información al Sistema Único de Información –SUI, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con la periodicidad determinada por esta entidad, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 689 de 2001. O las a las normas que las modifiquen o sustituyan



Como herramienta y apoyo a la gestión comercial, se debe contar con un sistema de información, que integre todas las actividades, que permita el control de las mismas, y que provea comunicación oportuna para lograr la eficiencia en el servicio.

6.10 Manejo de residuos sólidos hospitalarios

6.10.1 Recolección y transporte

La prestador del servicio especial de aseo que realice la recolección de estos residuos debe contar con personal conocedor y capacitado en el manejo de estos residuos y debe contar con la dotación y elementos de protección adecuados.

Los residuos deben ser recogidos en canastillas retornables las cuales contendrán los residuos presentados por el generador en bolsas de color “rojo” y debe tener la identificación del símbolo que corresponde a residuos infecciosos biosanitarios. Dichas bolsas pueden ser suministradas por el prestador del servicio.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 50/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

Las canastillas serán de material rígido e impermeable, evitando la compresión de los residuos al sobreponer bolsas.

Los residuos deben ser pesados y registrados en la planilla diseñada para tal fin. (Formulario RHPS), para el caso de los residuos sólidos hospitalarios y similares.



6.10.1.1 Vehículos

Los vehículos que recolecten o transporten residuos hospitalarios, deben contar como mínimo con las siguientes características:

- Cerrados con adecuaciones necesarias para evitar el derrame o esparcimiento de residuos en las vías y en los estacionamientos.
- Deberán estar dotados de un sistema de carga y descarga que no permita que se rompan los recipientes. Si es de carga manual, la altura desde el piso al punto de carga en el vehículo debe ser inferior a 1.20 m.
- Deberán tener superficies internas lisas de bordes redondeados de forma que se facilite el aseo y estar provisto de sistemas de refrigeración permanente y ventilación adecuada.
- Dispondrán de sistemas de comunicación a fin de informar accidentes, daños que impidan su marcha y sea posible su desvare inmediato y deben estar provistos de drenaje con tapa hermética, la cual solo debe abrirse para el respectivo lavado interior del carro.
- Además de las anteriores características, cumplirán con lo establecido en la Resolución 2309 de 1986 y las normas vigentes que la modifique o las sustituya.
- Siempre que los residuos lleguen a la instalación del prestador del servicio especial de aseo ya sea la estación de almacenamiento temporal, un autoclave o la planta de incineración, los residuos deben pesarse y verificar las condiciones de empaque, consignando estos datos, así como fecha, hora, y razón social del generador en las planillas de control.
- El prestador del servicio público especial de aseo debe enviar el reporte consolidado cada seis meses a la autoridad ambiental y al municipio de los residuos gestionados.

6.10.1.1.1 Identificación de los Vehículos

En los vehículos se debe utilizar una señalización visible que contenga la respectiva identificación que transporte residuos peligrosos y donde se especifique el nombre del prestador con dirección y teléfono.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		
	Pág.: 51/66	Noviembre de 2009	

6.10.1.1.2 Aspectos adicionales y prohibiciones de los Vehículos

Los vehículos de recolección se lavarán y desinfectarán de manera apropiada únicamente en los lugares designados para tal fin dentro de las instalaciones del prestador del servicio especial de aseo, y el efluente proveniente del lavado y desinfección del vehículo debe ser objeto de tratamiento cumpliendo con lo establecido en el Decreto 1594 de 1984 o la norma que lo sustituya o modifique.

Se prohíbe mezclar residuos peligrosos con no peligrosos; sólo se recogerán los residuos debidamente empacados, identificados y relacionados en el manifiesto de Transporte.

6.10.1.2 Frecuencia del servicio

Los horarios y frecuencias de recolección se establecen entre los generadores y los gestores, de acuerdo con su capacidad de almacenamiento y el volumen de generación. No obstante la frecuencia de recolección de los residuos infecciosos no podrá ser inferior a una vez semanal (7 días), debido a sus características y posible descomposición.

6.10.1.3 Almacenamiento

La planta del prestador del servicio público especial de aseo debe poseer un lugar para el almacenamiento de residuos hospitalarios con las condiciones establecidas para el sistema centralizado de almacenamiento de los generadores.



6.10.1.4 Tratamiento

El tratamiento que en la mayoría de los casos se le practica a los residuos hospitalarios infecciosos biosanitarios es la incineración, que es un proceso de oxidación térmica que convierte la fracción combustible de los residuos en gases y un residuo inerte que debe ser dispuesto de manera adecuada. Una correcta incineración conjuga adecuadamente tres variables: temperatura, tiempo y turbulencia y el cumplimiento de las normas ambientales vigentes.

No obstante en el municipio es factible que se traten los residuos hospitalarios infecciosos por autoclavado, cuyo sistema esteriliza los residuos con vapor a alta presión y alta temperatura. El residuo resultante se considera seguro para depositarlo en rellenos sanitarios normales

7. DISPOSICIONES SOBRE LOS RECURSOS DEL SERVICIO

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo cumplirán sus actividades y prestará los servicios a su cargo con plena autonomía técnica, administrativa y financiera.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 52/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

7.1 Sobre el personal

7.1.1 Disponibilidad

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo mantendrán el personal necesario para la correcta y adecuada prestación del servicio de aseo.

Así mismo deberá contar con el personal necesario en el área social y manejo comunitario, que le permita llevar a cabo adecuadamente las actividades relacionadas con la comunidad.

7.1.2 Uniformes y dotaciones

El personal que Las Personas Prestadoras de los Servicios tanto de Aseo como de del manejo de los demás servicios especiales, deberá llevar el uniforme de trabajo y la indumentaria apropiada que lo identifique como tal. Para determinar las materias primas y los modelos de los uniformes de trabajo de sus operarios, dichos Empresas deberán tener en cuenta las disposiciones legales vigentes.

Los uniformes del personal operativo mantendrán los colores corporativos que aprueben dichas empresas. En sitio visible del uniforme se deberá imprimir el logotipo de Las Empresas.



Los operarios deberán portar el carné de afiliación a la ARP de la respectiva Empresa en donde este cobijando a los respectivos operarios.

A los operarios que laboren en turnos nocturnos se les proveerá de chalecos reflectivos o similares con material reflectivo clase II según norma DOT, de color amarillo limón de 400 candelas retroreflectiva, como mínimo y de los demás elementos necesarios para garantizar la seguridad en la prestación del servicio.

A los operarios que ingresen al sitio de disposición final de residuos sólidos, se les dotará de tapabocas y casco de seguridad, los cuales deberán ser utilizados durante la permanencia del operario en dicho lugar.

Para los días de lluvia Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo equipará su personal operativo de indumentaria apropiada para protegerlo de las inclemencias meteorológicas, incluido calzado de goma antideslizante y capa con capucha o prenda similar con mangas y cierre o botones.

El personal operativo de todas las Empresas deberá estar provisto de una prenda para cubrir la cabeza, de calzado apropiado para la tarea asignada, mascarilla contra el polvo, guantes tipo industrial y otros elementos de protección adicional y señalización que requiera la operación.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 53/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

La indumentaria deberá preverse en cantidades suficientes, como mínimo de acuerdo con lo estipulado por la ley, pero además considerando las necesidades del servicio, con el fin de asegurar que los operarios cuenten siempre con uniformes en buen estado.

El uso de los uniformes es obligatorio para el personal operativo y queda terminantemente prohibido el uso de prendas distintas por parte de los trabajadores, al igual que cambiarse en la vía pública. Los uniformes deberán estar en adecuado estado de limpieza al iniciar la jornada.

7.1.3 Comportamiento del personal

El personal que labore para Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberá guardar el debido respeto en su trato con los usuarios del servicio y con toda la comunidad en general. Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberán inculcar a todo su personal la necesidad de mantener relaciones cordiales con la comunidad.

El personal de Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo se abstendrá de hacer gestos y/o emplear palabras obscenas, gritos y modales que riñan con las buenas costumbres, durante el desempeño de su labor.

Se prohíbe a todos los trabajadores solicitar o recibir dádivas, realizar o permitir la separación de residuos en el vehículo recolector o en la calle; el incumplimiento de esta prohibición ocasionará las sanciones del caso.



Está terminantemente prohibido consumir bebidas alcohólicas o drogas enervantes durante el servicio o presentarse al trabajo bajo los efectos de estas sustancias.

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo serán directamente responsables por daños a personas o propiedades y deberá tomar las medidas preventivas a fin de evitar daños o perjuicios a su personal de planta o a terceros. Así mismo toda acción indemnizatoria de cualquier naturaleza deberá ser asumida por Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo, quién podrá tomar pólizas para cubrir estos riesgos.

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberán desarrollar plenamente los programas de inducción, capacitación, seguridad ocupacional e higiene para todo el personal a su cargo. Dentro de los programas de inducción se incluirá el cumplimiento de las normas de ingreso a los sitios de disposición final.

7.1.4 Dirección y organización

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo tendrán en forma permanente, durante la prestación del servicio, un responsable de la operación quien deberá estar facultado para actuar en su nombre en los asuntos relacionados con aspectos operativos.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		 Alcaldía Municipal Ibagué
	Pág.: 54/66	Noviembre de 2009	

7.1.5 Personal subcontratado

En el caso en que Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo utilice la modalidad de subcontratación, se extenderán los requerimientos establecidos en los numerales anteriores al personal subcontratado.

7.1.6 Programa de salud ocupacional y seguridad industrial (PSOSI)

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo tendrán la obligación de implementar y ejecutar en forma permanente un Programa de Salud Ocupacional y Seguridad industrial (PSOSI) y será responsable de los riesgos originados en su ambiente de trabajo. El PSOSI deberá proyectarse de tal manera que abarque la totalidad de actividades que desarrolle Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo en el cumplimiento y desarrollo de los componentes del servicio a su cargo, discriminando en lo posible los riesgos y recomendaciones por cada actividad. El PSOSI deberá presentarse ante la Supervisión dentro de los tres (3) meses siguientes al inicio de la operación del servicio de aseo. La Supervisión se reserva el derecho de solicitar modificaciones o aclaraciones en procura siempre de ofrecer un servicio con una alta cuota de seguridad tanto para los operarios así como para los usuarios. Será responsabilidad de Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo contar con un tablero visible en su base de operaciones en donde se indique por lo menos, discriminado por componente del servicio, el número de accidentes, el total de días sin accidentes así como aquellos indicadores que demuestren el cumplimiento de Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo en materia de seguridad industrial.

7.2 Unidades de almacenamiento



7.2.1 Contenedores y cajas estacionarias

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo empleará contenedores (tipo *roll-off* o similar) o cajas estacionarias para aquellos grandes productores como plazas de mercado e industrias que generen volúmenes considerables de residuos, cuyas condiciones de espacio lo permitan y que no puedan ser atendidos mediante contenedores estandarizados.

La dimensión de la caja dependerá entonces del tipo de productor y de la cantidad de residuos, de las restricciones viales y de tráfico pesado establecidas por la normatividad vigente.

Se podrán utilizar también cajas estacionarias en aquellos barrios en los cuales no existe infraestructura vial o la existente resulta inapropiada para el ingreso de los vehículos de recolección.

En las zonas en las cuales se utilice el sistema de recolección por cajas estacionarias, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberá instalar por su cuenta en cada

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		
	Pág.: 55/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué

punto, la cantidad de unidades que sean necesarias para que los residuos que los usuarios depositen no desborden la capacidad de éstos, no obstaculicen la circulación vehicular y peatonal, ni generen puntos críticos de arrojado indiscriminado de residuos. Previa la autorización del municipio

Los vehículos destinados a este tipo de recolección deberán contar con sistema mecánico levanta cajas que permita transportarla o descargar su contenido dentro del vehículo recolector.

Las cajas estacionarias y contenedores estandarizados requeridos por los grandes productores serán instalados por cuenta del usuario, teniendo en cuenta que las mismas sean compatibles con los equipos de recolección.

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo instalará por su cuenta las cajas requeridas en zonas residenciales de difícil acceso y que posean restricciones viales y que por lo tanto requieran el uso de este tipo de recipientes, de forma que los usuarios depositen allí sus residuos.

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberán mantener estos recipientes en un adecuado estado de presentación, limpieza e higiene, e identificarlos con los colores y logotipo de Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo y de la Alcaldía de Ibagué, con el número de la línea telefónica establecida por Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo para tal efecto.

7.2.2 Cestas de almacenamiento de residuos sólidos en las calles.



Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo del servicio de aseo deberán colocar las cestas de almacenamiento de acuerdo a lo requerido en el Decreto 1713 de 2002. Previa la autorización del municipio. Su ubicación se acordará con la Supervisión para garantizar el almacenamiento de residuos sólidos producidos por los transeúntes, teniendo en cuenta las cantidades para reposición y expansión.

La recolección de los residuos sólidos depositados en las cestas y el mantenimiento de las mismas es responsabilidad de Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo del servicio público domiciliario de aseo, tal como lo establece el artículo 57 del Decreto 1713 de 2002.

8. SISTEMA DE CONTROL

8.1 Responsabilidades

La Alcaldía de Ibagué y Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo son responsables ante el usuario por la calidad y continuidad del servicio prestado.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 56/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

La Alcaldía de Ibagué, podrá realizar en forma directa o por intermedio de terceros, el seguimiento a los servicios y las funciones de Supervisión sobre la prestación del servicio de aseo al operador vinculado, para verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, y las del presente Reglamento, así como de efectuar recomendaciones o instrucciones con el mismo fin.

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo ejercerá el control de resultados, de gestión, legal y financiero por medio de un sistema de control interno, que comprenda tanto la supervisión en campo, como auditorias o evaluaciones periódicas.

8.2 Auditoría externa

En cumplimiento de la normatividad vigente Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo como empresa operadora de servicios públicos, E.S.P., e independientemente del control interno y fiscal, está obligado a contratar una auditoría externa de gestión y resultados con empresas especializadas, copia de cuyos informes será entregada a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en virtud de lo establecido en la Ley 142 de 1994 y en la Ley 689 de 2001, en las fechas establecidas por el organismo de vigilancia y control.

8.3 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Además de la vigilancia que ejercerá La Alcaldía de Ibagué a través de la Supervisión, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo como E.S.P., está sujeto a la inspección, vigilancia y control ejercido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, de acuerdo con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 142/94 y demás normas vigentes.

8.4 Centro de atención al Usuario y Control social

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberán contar con un Centro de Atención al Usuario, ubicado en un sector céntrico de la ciudad, de fácil acceso. Además de contar con el sistema de PQR, sobre atención al usuario, será obligación de Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo atender las sugerencias del Comité de Desarrollo y Control Social del servicio público de aseo, que se conforme.

8.5 Información que debe llevar Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo

Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo mantendrán un sistema de información que le permita ejercer el control interno de su operación. Como mínimo deberá tener registros actualizados del sistema de información de los indicadores que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA o la Supervisión, como parte de la normalización de la calidad del servicio de aseo.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		 Alcaldía Municipal Ibagué
	Pág.: 57/66	Noviembre de 2009	

En cuanto a las actividades de prevención y capacitación Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberá llevar el registro de las diferentes actividades desarrolladas, los participantes, los acuerdos y compromisos adquiridos con la comunidad y con las demás instituciones.

8.6 Informes



Sin perjuicio de la rendición de informes a la CRA y a la SSPD, Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo deberá presentar a la Supervisión, en los formatos y medios que esta le indique los reportes que a continuación se relacionan

- **Informe de modificación de rutas:** Cuando Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo, por necesidades del servicio requiera modificar una micro ruta ya sea de recolección, de barrido o limpieza y si la modificación implica cambio en el horario o en la frecuencia deberá informarle al usuario (solo en el caso de Recolección), con la suficiente anticipación.
- **Informe para la implementación de cestas de almacenamiento de residuos sólidos en las calles: (Periodicidad Anual)** Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo presentará al municipio, antes de su instalación la implementación de cestas de almacenamiento de residuos sólidos en las calles. Posteriormente con una periodicidad anual este plan deberá ser actualizado.
- **Informe operativo (Periodicidad Mensual).** Las Personas Prestadoras del Servicio de Aseo entregará al Municipio un informe resumen de las operaciones desarrollada, incluyendo los indicadores que se definan para el efecto por parte de la CRA, estadísticas mensuales de residuos recolectados, número de viajes y tiempos empleados de acuerdo al formato que se concierte con la Supervisión.
- **Programa de salud ocupacional y seguridad industrial (PSOSI): (Periodicidad Semestral).** Avances del programa con las modificaciones y ajustes periódicos.
- **Plan de Manejo Ambiental: (Periodicidad Semestral).** Para la operación de la base de operaciones y en general, todos los que la operación del servicio requiera se deberá presentar a la Corporación los avances del Plan de Manejo Ambiental.

9. INDICADORES DE CONTROL A LA CALIDAD DEL SERVICIO

En el marco de un proceso de supervisión a la prestación del servicio de aseo, el control a la calidad radica en encontrar las deficiencias, solicitar los correctivos para garantizar un servicio con calidad y eficiencia.

Cuando la CRA expida la regulación sobre indicadores operacionales de desempeño o indicadores de calidad, se aplicarán los indicadores que la Comisión señale a partir del momento que exija la regulación vigente.



	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 58/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

10. ASPECTOS COMERCIALES A TENER EN CUENTA

10.1 Procedimiento para trámite de PQR

Tabla No. 4 procedimiento para trámite de PQR

N°	Condición normal de operación	Responsable	Posible desviación	Ajuste	Responsable
1	Atienda las Peticiones, Quejas y Recursos que se presenten: a. verbalmente (personalmente, telefónicamente) b. por escrito (documental, vía fax, correo electrónico.)	Auxiliar PQR	Los usuarios no aportan la información suficiente para tramitar los PQR.	Busque en el Sistema la información necesaria para el trámite de los PQR.	Auxiliar PQR
2	Ofrezca la información y aclaración necesaria al usuario, cuando sea posible solucionar el reclamo verbalmente.	Auxiliar PQR	El usuario no acepta la respuesta verbal e insiste en el registro en el Sistema.	De trámite al registro en el Sistema.	Auxiliar PQR
3	Registre el PQR en el sistema. Para ello solicite la información necesaria: -Número de Suscriptor -Motivo que genera el reclamo -Nombre correcto del solicitante -Dirección para respuesta -Observaciones cuando sea del caso Envíelo directamente a la Líder Comercial de La Empresa.	Auxiliar PQR	No se dispone de número de Suscriptor o factura.	Consulte en el Sistema los datos necesarios.	Auxiliar PQR
4	Si el reclamo es personal, genere una impresión del mismo para entregarlo al usuario en constancia de haberse registrado.	Auxiliar PQR			
5	Reciba los PQR y dirija los directamente al proceso que debe brindar respuesta.	Líder Comercial de La Empresa.			
6	Reciba y revise los informes que los diferentes procesos han enviado referentes a los PQR. y analice el historial de registro que se encuentra en el Sistema sobre el Suscriptor, evalúe si el informe atiende satisfactoriamente el PQR presentado.	Líder Comercial de La Empresa.	El informe no atiende satisfactoriamente el PQR.	Coordine con el proceso respectivo aclaración al informe.	Líder Comercial de La Empresa.

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			 Alcaldía Municipal Ibagué <small>Municipio de Ibagué - Tolima - Colombia</small>
	Pág.: 59/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

N°	Condición normal de operación	Responsable	Posible desviación	Ajuste	Responsable
7	<p>Formalice la respuesta mediante comunicación escrita dirigida al usuario. La respuesta debe ser</p> <p>Adecuada: que se resuelva directamente la solicitud o reclamo.</p> <p>Oportuna: Dentro de los 5 días siguientes al reclamo o excepcionalmente máximo a los 15 días hábiles contados desde la misma fecha de presentación del PQR.</p> <p>Eficaz: Que sea suficiente para dar por atendido o solucionado el PQR. (Que no sea de trámite sino de fondo.)</p>	Líder Comercial de La Empresa.			
8	<p>Genere citaciones a los usuarios para notificación personal. (Entregue la correspondencia al correo a más tardar al día siguiente de la fecha de respuesta)</p>	Líder Comercial de La Empresa.			
9	<p>Revise que todos los procesos hayan enviado los informes para respuesta. Semanalmente de AVISO DE VENCIMIENTO a los procesos que tengan reclamos con más de 5 días hábiles sin contestar. Conserve evidencia.</p>	Líder Comercial de La Empresa.			
10	<p>Archive copia de la respuesta en la carpeta correspondiente en la oficina de Servicio al Usuario.</p>	Líder Comercial de La Empresa.			
11	<p>Reciba las guías de correo de constancia de entrega al usuario y adjúntelas a cada respuesta. Revise que no se presenten faltantes de guías en el consecutivo.</p>	Líder Comercial de La Empresa.	Que falten guías.	Solicítelas a la empresa de correo. y esté atento a la recepción de las guías faltantes.	Líder Comercial de La Empresa.
12	<p>Realice la notificación:</p>				
A	<p>Personal: Atienda a los usuarios que se presentan para la notificación personal, diligencie el formato "Notificación Personal" solicitándole el documento de identidad.</p>	Líder Comercial de La Empresa. Auxiliar PQR.	El usuario envía un representante para la notificación personal.	Solicite autorización por escrito donde se delega la responsabilidad de recibir la notificación.	Líder Comercial de La Empresa.



**REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS
ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ**





Pág.: 60/66



Noviembre de 2009

Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué

N°	Condición normal de operación	Responsable	Posible desviación	Ajuste	Responsable
			Que el usuario no se encuentre conforme con la respuesta.	Atienda al usuario y ofrezca las explicaciones del caso. Si aún así el usuario no queda satisfecho, suminístrele el Modelo de Carta para Presentación de los Recursos de Reposición y Apelación cuando este sea del caso.	
B	Por Edicto: Genere por el Sistema Comercial el registro " Notificación por Edicto" cuando el usuario no se presente a notificación personal dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de recibo del correo (según la guía). Fijar el edicto por 10 días hábiles y esperar 5 más para conocer si el interesado presenta recursos.	Líder Comercial de La Empresa. Auxiliar PQR	Que el usuario no se encuentre conforme con la respuesta.	Si se presenta el usuario estando fijado el Edicto, suminístrele el modelo de carta para presentación de los recursos de reposición y apelación si lo solicita.	Líder Comercial de La Empresa.
	Este pendiente de la desfijación del Edicto y adjúntelo a cada respuesta.	Auxiliar PQR			
13	Vencido el término de notificación sin que se presenten recursos, remita el expediente a la Líder Comercial de La Empresa.	Auxiliar PQR			
14	Si se presentó memorial de recurso, envíelo a la Líder Comercial de La Empresa.	Auxiliar PQR			
15	Reciba el memorial de presentación de recursos e ingréselo al "Cuadro de Recursos".	Líder Comercial de La Empresa.			
16	Analice el memorial, consulte antecedentes, practique pruebas si es del caso (en un término que no puede ser inferior a 10 días ni superior a 30, y de respuesta al usuario.	Líder Comercial de La Empresa.			
17	Realice la notificación:				

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			 Alcaldía Municipal Ibagué <small>Municipio de Ibagué - Tolima - Colombia</small>
	Pág.: 61/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

N°	Condición normal de operación	Responsable	Posible desviación	Ajuste	Responsable
A	Personal: Atienda a los usuarios que se presentan para la notificación personal, diligencie el formato "Notificación Personal" solicitándole el documento de identidad.	Auxiliar PQR	El usuario envía un representante para la notificación personal.	Solicite autorización por escrito donde se delega la responsabilidad de recibir la notificación.	Auxiliar PQR
B	Por Edicto: Genere por el Sistema Comercial el registro " Notificación por Edicto" cuando el usuario no se presente a notificación personal dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de recibo del correo (según la guía). Fijar el edicto por 10 días hábiles y esperar 5 más para conocer si el interesado presenta recursos.	Auxiliar PQR	Que el usuario no se encuentra conforme con la respuesta.	Atienda al usuario y ofrézcale explicaciones del caso. Si aún así el usuario no queda satisfecho, suminístrele el modelo de carta para presentación de los recursos de reposición y apelación cuando este sea del caso.	Líder Comercial de La Empresa.
	Este pendiente de la desfijación del Edicto y adjúntelo a cada respuesta y envíe todos los documentos del reclamo a la Líder Comercial de La Empresa.	Auxiliar PQR			
18	Tenga en cuenta si el usuario presentó subsidiariamente recurso de Apelación. Organice el expediente de reclamo con fotocopias de las diferentes actuaciones, folie cada hoja y/o documento (medios magnéticos si es del caso), anexe la factura del reclamo y remítalo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (Aplicar la Circular Externa SSPD N°03 de 2.004).	Líder Comercial de La Empresa.			
19	Reciba respuesta de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, analícela y regístrela en el "Cuadro de Recursos". Archive el expediente.	Líder Comercial de La Empresa.	Que la respuesta de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sea desfavorable a la Empresa.	Coordine con los procesos que correspondan para que se atiendan lo ordenado por la S.S.P.D., dé aviso de cumplimiento a la misma.	Líder Comercial de La Empresa.



	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 62/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

N°	Condición normal de operación	Responsable	Posible desviación	Ajuste	Responsable
20	Mensualmente analice los resultados de los recursos presentados y aplique las acciones correctivas que sean necesarias para evitar decisiones desfavorables a la empresa.	Líder Comercial de La Empresa.			Líder Comercial de La Empresa.

10.2 Procedimiento para solicitudes de carácter general, quejas y sugerencias del servicio al usuario

Tabla No. 5 procedimiento para los usuarios

N°	Condición normal de operación	Responsable	Posible desviación	Ajuste	Responsable
1	Reciba las solicitudes de carácter general, quejas o sugerencias que se presenten por la forma de atención personal o por el trato a un usuario. Registre el nombre, la cédula, dirección y teléfono, en el Sistema. Radique el memorial o expida constancia de la queja verbal y entregue copia con constancia de recibo para el usuario. QUEJA:	Auxiliar PQR			
2	Envíe las SQS, de carácter técnico al Supervisor de El Contratista y las demás al Líder Comercial de La Empresa.	Auxiliar PQR			
3	Reciba la información, realice visita si es del caso y prepare respuesta para firma Líder Comercial de La Empresa.	Supervisor de El Contratista			
4	Reciba la información de los SQS y regístrelas en el respectivo cuadro para efecto de seguimiento, análisis y estadísticas.	Líder Comercial de La Empresa.			
5	De las respuestas a los SQS, verifique el recibo de la guía de correo y archive.	Líder Comercial de La Empresa.			
6	Analice los resultados de los SQS y aplique las acciones correctivas. Socialice los cambios con las personas que sean necesarios.	Líder Comercial de La Empresa.			

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ		 Alcaldía Municipal Ibagué <small>Provincia de Tolima - Ciudad del Progreso</small>
	Pág.: 63/66	Noviembre de 2009	

11. USUARIOS, SUCRITORES Y CIUDADANIA EN GENERAL

La Ley 1259 del 19 de diciembre de 2008 fue creada para implementar el Comparendo Ambiental como instrumento de cultura ciudadana, sobre el adecuado manejo de residuos sólidos y escombros, previendo la afectación del medio ambiente y la salud pública, mediante sanciones pedagógicas y económicas a todas aquellas personas naturales o jurídicas que infrinjan la normatividad existente en materia de residuos sólidos; así como propiciar el fomento de estímulos a las buenas prácticas ambientales.

En este orden de ideas el Ministerio de Ambiente de Colombia mediante el Decreto 3695 de 2998 reglamentó la Ley en aras de armonizar las disposiciones del sector de aseo, la codificación de las infracciones sobre aseo, limpieza y la recolección de escombros.

Previamente el Concejo Municipal de Ibagué mediante Acuerdo 015 del 24 de julio de 2009 implementó el Comparendo definiendo las sanciones, el procedimiento para su aplicación, el monto y la destinación de los recursos de la sanción.



Por lo anterior en el presente Reglamento se establecen en primera instancia los deberes y los derechos de los usuarios para posteriormente señalar las faltas sancionables cuya aplicación de la sanción ha quedado establecida por el Concejo de la ciudad de Ibagué

11.1 Derechos y deberes de los usuarios

11.1.1 Los derechos

De acuerdo con el Decreto 0605 de 1996 son derechos de los usuarios y suscritores los siguientes:

- El ejercicio de la libre afiliación al servicio y acceso a la información, en los términos previstos en las disposiciones legales vigentes.
- La participación en los Comités de Desarrollo y Control Social.
- Hacer reclamos, consultas y quejas.
- Tener un servicio de buena calidad.
- El cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.
- Recibir oportunamente la cuenta de cobro por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente.



	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 64/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

- El descuento en la factura por falla en la prestación del servicio imputable a la entidad prestadora.

11.1.2 Los deberes

Según el Decreto 0605 de 1996 son deberes de los usuarios y suscriptores los siguientes:

- Vincularse al servicio de aseo, siempre que haya servicio disponible, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.
- Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio o los demás miembros de la comunidad.
- Permitir y facilitar la medición de sus desechos.
- Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones establecidas por el respectivo Prestador y de acuerdo con el presente Reglamento.
- Mantener limpios y cerrados los lotes de terreno de su propiedad así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por ausencia o deficiencia en el cierre y mantenimiento de estos se acumule basura en los mismos, la recolección y transporte hasta el sitio de disposición estará a cargo del propietario del lote. En caso de que la entidad de aseo proceda a la recolección, este servicio podrá considerarse como especial y se hará con cargo al dueño o propietario del lote de terreno.
- Recoger los residuos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
- Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de la misma a la empresa
- Cumplir los reglamentos y disposiciones de la entidad prestadora del servicio.
- No cambiar la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por la municipalidad.
- Dar aviso a las entidades prestadoras del servicio público domiciliario de aseo de los cambios en la destinación del inmueble.



	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 65/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

- Dar aviso a la entidad prestadora del servicio de la existencia de fallas en el servicio, cuando estas se presenten. El ejercicio de la libre afiliación al servicio y acceso a la información, en los términos previstos en las disposiciones legales vigentes.

11.1.3 Infracciones

Las siguientes acciones con el manejo de residuos sólidos están prohibidas y se consideran como infracciones contra las normas ambientales:

- Presentar para la recolección, los residuos sólidos en horarios no autorizados por la Persona Prestadora del servicio.
- No usar los recipientes o demás elementos dispuestos para depositar los residuos sólidos, de acuerdo con los fines establecidos para cada uno de ellos.
- Arrojar residuos sólidos o escombros en espacio público o en sitios no autorizados.
- Disponer residuos sólidos o escombros en espacio público o en sitios abiertos al público como teatros, parques, colegios, centros de atención de salud, expendios de alimentos, droguerías, sistemas de recolección de aguas lluvias y sanitarias y otras estructuras de servicios públicos, entre otros.
- Arrojar escombros o residuos sólidos a humedales, páramos, bosques, entre otros ecosistemas y a fuentes de agua.
- Extraer parcial o totalmente, el contenido de las bolsas y recipientes para los residuos sólidos, una vez presentados para su recolección, infringiendo las disposiciones sobre recuperación y aprovechamiento previstas en el PGIRS de municipio y/o en el Decreto 1713 de 2002 o la norma que la modifique o la derogue.
- Presentar para la recolección dentro de los residuos domésticos, animales muertos o sus partes.
- Dificultar la actividad de barrido y recolección de residuos sólidos o de escombros.
- Almacenar materiales y residuos de obras de construcción o de demoliciones en vías y/o áreas públicas.
- Realizar quema de residuos sólidos y/o escombros sin los controles y autorizaciones establecidos por la normatividad vigente.
- Instalar cajas de almacenamiento, unidades de almacenamiento, canastillas o cestas de almacenamiento, sin el lleno de los requisitos establecidos en el Presente

	REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO Y EL MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS ESPECIALES EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ			
	Pág.: 66/66	Noviembre de 2009	Actualización del PGIRS de la ciudad de Ibagué	

Reglamento y/o en el Decreto 1713 de 2002 o la norma que la modifique o la derogue.

- Hacer limpieza de cualquier objeto en vías públicas, causando acumulación o esparcimiento de residuos sólidos o dejar esparcidos en el espacio público los residuos presentados por los usuarios para la recolección.
- Permitir la deposición de eses fecales de mascotas y demás animales en prados y sitios no adecuados, sin la recolección debida.
- No administrar con orden, limpieza e higiene los sitios donde se clasifica, comercializa y reciclan residuos sólidos.
- Disponer desechos industriales, sin las medidas de seguridad necesarias o en sitios no autorizados por autoridad competente.
- No recoger los residuos sólidos o escombros en los horarios establecidos por la Persona Prestadora o Gestora.
- Arrojar residuos sólidos al espacio público desde un vehículo automotor o de tracción animal o humana, estacionado o en movimiento.
- Entregar o recibir los residuos sólidos o escombros para la movilización en vehículos no aptos según la normatividad vigente.
- Almacenar materiales y residuos de obras de construcción o de demoliciones en vías y/o áreas públicas

11.2 Sanciones

Las sanciones se impondrán por medio del Comparendo Ambiental bajo el procedimiento establecido el artículo sexto del Acuerdo 015 del 24 de julio de 2009 y el responsable de aplicarlo será el Secretario de Gobierno o quien haga sus veces, tal como lo determina el artículo séptimo del Acuerdo 015 del 24 de julio de 2009