

Objetivo:

Prestar los servicios de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables y orgánicos, lavado de áreas públicas, corte de césped y poda en árboles, barrido y limpieza en vías y áreas públicas y actividades complementarias, con calidad, continuidad y cobertura.

Alcance:

El proceso inicia con la programación de rutas, horarios, frecuencias y asignación de recursos para la prestación del servicio de aseo y termina con la ejecución de las actividades en el área determinada.

Dueño del proceso:

Director de Aseo

Participantes en el proceso:

Gerente, director de Aseo, Profesional Universitario de Aseo, Dirección Financiera, Dirección Comercial, Conductores, Operarios recolector - Escobita, Auxiliar Administrativo, Aforadores, Contratistas para apoyo de actividades CLUS, PGIRS.

Proveedor/Entrada

- **Alcaldía:** Plan de Desarrollo – Programas, subprogramas y Metas del PDM
- **Gestión estratégica:** Lineamientos a seguir (Misión, visión, política, objetivos estratégicos de calidad, valores, estrategias y metas a cumplir), Contrato de Condiciones Uniformes, recursos financieros, programa de auditorías internas.
- **Gestión Administrativa:** Productos o servicios para la operación, proveedores
- **Gestión Comercial:** Retroalimentación del cliente frente a PQR's
- **Gestión de Talento Humano:** Personal competente y programa de capacitaciones.
- **Gestión de Tecnología e Infraestructura:** Equipos y espacios para gestionar el proceso, tecnologías de la información para seguimiento y control del proceso, programa de mantenimiento de equipos.
- **Gobierno – Entes de Control:** Normatividad y reglamentos aplicables vigentes.
- **Comunidad:** Requerimientos del usuario, residuos sólidos para recoger, Vías y áreas públicas para barrer, y zonas verdes para mantener.
- **Gestión Documental:** Tablas de retención documental; directriz para el control y registro.
- **Gestión de SST:** Capacitación en salud y Seguridad en el trabajo, uso de EPPS.
- **Gestión de evaluación:** Proporciona el método para la gestión y el manejo de los riesgos y método para toma de acciones correctivas y de mejora.

Actuar

- Planes de acción correctivos
- Planes de mejora
- Re programar actividades, según lo definido en la programación de rutas de recolección y transporte de residuos y rutas de barrido y limpieza
- Mitigar los no conformes detectados
- Actualizar las Macro y Micro rutas de recolección de residuos y de barrido; cada vez que se requiera
- Volver a valorar los riesgos para mirar su eficacia
- Comunicar a la comunidad cambios en las rutas.

Verificar

- Seguimiento al cumplimiento de las rutas, horarios y frecuencias establecidas en la programación de rutas de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables y orgánicos y rutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
- Seguimiento de variables a controlar en el servicio de aseo
- Seguimiento al cumplimiento de indicadores, objetivos y metas de la EPC S.A E.S.P. y PDM
- Ejecución del plan de minimización de riesgos y eficacia de los controles
- Manejo del Producto No conforme

Planear

- Rutas y Micro Rutas de recolección y transporte de residuos sólidos (incluye asignación de personal, definición de horarios y frecuencias)
- Rutas y Micro Rutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas (incluye asignación de personal, definición de horarios y frecuencias)
- Capacidad técnica para la operación
- Presupuesto
- Definición de actividades para cumplir los programas establecidos en el PGIRS
- Actividades, cantidades y frecuencias para la ejecución del convenio de zonas verdes
- Actividades de seguimiento a la prestación de los servicios de recolección de residuos sólidos y de barrido
- Matriz de riesgos (identificación y análisis de los riegos)

Hacer

- Establecer Macro y Micro rutas
- Establecer programación de rutas de recolección y transporte de residuos sólidos (No aprovechables y Orgánicos) y rutas de barrido y limpieza
- Divulgación de programaciones: Rutas de recolección y transporte de residuos Sólidos (No aprovechables y Orgánicos), lavado de áreas públicas, rutas barrido y limpieza de vías y áreas públicas, poda de árboles y corte de césped
- Ejecución del presupuesto
- Gestión del Plan de minimización de riesgos ante los riesgos no controlados

Cliente/Salida

- **Alcaldía:** Resultados de metas esperadas del PDM, rendición de cuentas, informes de gestión frente a los programas y subprogramas del PDM.
- **Gestión estratégica:** Informes de Gestión, indicadores y metas cumplidas, cumplimiento de lineamientos, necesidades de recursos, cumplimiento del Contrato de condiciones uniformes e información del desempeño del proceso.
- **Gestión Comercial:** Aforos para facturación a usuarios, respuesta de PQR's
- **Gestión Administrativa:** Necesidades de productos y servicios para la operación, necesidades de personal y servicios a contratar.
- **Gestión de talento humano:** Necesidades de personal y necesidades de capacitación.
- **Gestión de Tecnología e Infraestructura:** Necesidades de equipos y espacios para gestionar el proceso, necesidades de tecnología de la información para seguimiento y control de procesos, equipos mantenidos en buen estado para la operación.
- **Gobierno - Entes de Control:** Cumplimiento de normatividad aplicable vigente, informes de la gestión del proceso.
- **Proveedor Sitio de disposición final:** Toneladas de Residuos para disposición.
- **Asociaciones de Recicladores:** Información y lineamientos para el manejo de reciclaje
- **Comunidad:** Residuos Sólidos (No aprovechables y Orgánicos) recogidos.
- Vías y áreas públicas barridas y limpias.
- Corte de césped y poda de árboles en zonas verdes públicas
- Usuarios capacitados y sensibilizados en separación en la fuente, uso de la caneca Verde y Bokashi EM entregado.
- **Gestión de SST:** Necesidades de EPP, capacitación para manejo de EPP, etc.
- **Gestión Documental:** Documentos para control, registros para digitalización y conservación de memorias.
- **Gestión de evaluación:** Acciones correctivas y de mejora para seguimiento y control, plan de minimización de riesgos.

RECURSOS

- **Humanos:** Director, Profesional Universitario de Aseo, Operarios recolector- escobita, aforadores, conductores, coordinador de mantenimiento de zonas verdes y coordinador PGIRS, contratistas de apoyo a la gestión y apoyo operativo.
- **Infraestructura:** Vehículos compactadores, barredoras mecánicas, carros y herramientas de barrido, tolvas, combustible, enseres de oficina.
- **Tecnológicos:** Sistema GPS, computadores, equipos de comunicación, internet.

HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

- Certificados de calibración
- Macro rutas y Micro rutas.
- Sistema GPS.
- Reportes Telefónicos e inspecciones visuales en campo (Registro).
- Contrato de Condiciones Uniformes.
- Plan de comunicación, matriz de partes interesadas, información de PQR's proporcionadas por la Dirección comercial, Datos estadísticos.
- Matriz de riesgos y Plan de Minimización de riesgos.
- Programación de rutas de recolección
- Programación de rutas de barrido
- Formato mantenimiento de vehículos EPC
- Registro de ingreso y salida de los operarios y conductores de aseo
- Cronograma de mantenimientos preventivos y correctivos vehículos
- Planilla de aforos residuos sólidos
- Limpieza de baños operativos
- Programación corte de césped
- Base de datos de aforos
- Inspección preoperacional guadaña
- Seguimiento a contratistas de zonas verdes
- Residuos vegetales generados del mantenimiento de zonas verdes
- Formatos control entrega de herramientas – equipos
- Registro entrega llaves vehículos
- Control entregas bolsas
- Inspección en la operación de recolección y transporte de residuos sólidos
- Inspección en la operación de barrido
- Informe liquidación de compensatorios mensual
- Programación limpieza y lavado de baños y áreas lockers
- Formato seguimiento desarrollo de actividades mantenimiento de zonas verdes
- Inventario de predios nuevos
- Control asignación de elementos de aseo para lavado de baños y áreas de vestieres
- Préstamo de herramientas y equipos cuartos de podas
- Registro de servicios especiales

- Lista de verificación para entrega o recibo de vehículo
- Relación de pesaje residuos orgánicos
- Registro de recolección y disposición de mortalidades de animales de compañía y fauna callejera
- Inspección preoperacional giro cero
- Entrega de carpetas de aforo a conductores
- Formato de pesaje a industria
- Registro de entrega y disposición de material vegetal
- Formato de recolección de residuos voluminosos
- Formato registro bolsas de barrido
- Formato registro semanal de cantidad de bolsas para atender puntos críticos y/o cestas públicas
- Formato registro de aforos
- Formato registro de servicios especiales

INFORMES

- Informes entes de control
- Informes de Gestión

REQUISITOS QUE SE CUPLEN CON ESTE PROCESO Y ASOCIADOS A ISO 9001:

- 4.4.-- 6.1. 6.1.1.-- 7.1.3 –7.1.4 – 7.1.5-- 8.1- 8.5.—8.6 – 8.7 – 9.1 – 9.1.1 – 9.1.3

DOCUMENTOS QUE SOPORTAN EL PROCESO

MATRIZ RIESGOS

PROCEDIMIENTOS:

- Procedimiento atención de puntos críticos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas ASPR-02
- Procedimiento atención de servicios especiales ASPR-09
- Procedimiento de aforos ASPR-05
- Procedimiento mantenimiento de zonas verdes y zonas DURA ASPOPR-07
- Procedimiento recolección y transporte de residuos sólidos ASPR-03
- Procedimiento suministro de almuerzos operativos ASPR-13
- Procedimiento lavado de áreas publicas ASPOPR-11

NORMOGRAMA

INDICADORES

- NOMBRE:**

Indicador de calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables (IFR_NAI)

FORMULA:

$$IFR_{NA_I} = \frac{\sum_{s=1}^{nsm} NRD_{Is}}{(ndm/7) * F_{CCU_I}} \times 100\%$$

META ESPERADA: 0%

META AMBICIONADA: 0%

FRECUENCIA:

Mensual

- NOMBRE:**

Indicador de calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables (IHR_NAL)

FORMULA:

$$IHR_{NA_L} = \frac{\sum_{s=1}^{nsm} NRR_{Ls}}{(ndm/7) * F_{CCU_L}} \times 100\%$$

META ESPERADA: 0%

META AMBICIONADA: 0%

FRECUENCIA:

Mensual

- NOMBRE:**

Indicador de calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables (ICTR_NAL)

FORMULA:

$$ICTR_{NA_I} = \frac{\sum_{p=1}^m (0,5 \times (IFR_{NA_I} + IHR_{NA_I}))_p}{6}$$

META ESPERADA: 0%

META AMBICIONADA: 0%

FRECUENCIA:

Mensual



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
CARACTERIZACIÓN ASEO

Cod:ASCR-08
Fecha: 03/03/2026
Versión: 10

- **NOMBRE:**
No conformes en el servicio

FORMULA:

(Nº DE RUTAS NO CONFORMES EN EL SERVICIO DE ASEO DURANTE EL MES / N° TOTAL DE RUTAS DE BARRIDO Y RECOLECCIÓN ESTABLECIDAS)

META ESPERADA: 10%

META AMBICIONADA: 0%

FRECUENCIA:

Mensual

- **NOMBRE:**
Seguimiento al cumplimiento de corte de césped (CLUS)

FORMULA:

(N° SECTORES CUBIERTOS / N° SECTORES PROGRAMADOS)

META ESPERADA: 95%

META AMBICIONADA: 100%

FRECUENCIA:

Trimestral