	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ASE.SES05-310
		Versión	1.0
	PROCESO: Aseo	Fecha: 08/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Servicios Especiales		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETO

Estandarizar el procedimiento para los Servicios Especiales prestados de acuerdo a los conexos ya establecidos de poda e inservibles de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud del usuario para la prestación del servicio de especiales finalizando con la disposición final de las mismas.

3. DEFINICIONES

Conexos: Se refiere a los servicios que están relacionados o enlazados a los servicios prestados en el proceso de Aseo

Cuantificación de toneladas de basura por ruta: al operar una ruta, se debe tener en cuenta un estimado para el consumo de basura por parte de los usuarios, con ese estimado se debe calcular la cantidad de basura en toneladas a recoger por ruta.

Relleno sanitario: Un relleno sanitario es un lugar destinado a la disposición final de desechos o basura.


Ruta de Recolección: Trayecto que realizan los vehículos recolectores por los barrios estipulados.

Ruteo: es la posibilidad de crear un trayecto entre 2 o más lugares que otorgue mayor fluidez, generando eficiencia en los recursos utilizados.

4. DESARROLLO


No	Actividad	Metodología	Responsable	Registro
1.	Solicitud del Servicio Especial	El usuario realiza la solicitud de recolección de PODA, ESCOMBROS y/o INSERVIBLES, por alguno de los canales de comunicación habilitados por parte de la empresa	Auxiliar PQRS	Formato PQRS
2.	Solicitud de la información	La Auxiliar de PQRS dirige al usuario para que suministre la información correspondiente	Usuario	Tarifas Establecidas

ELABORÓ Auxiliar Operativo Servicio de Recolección	FECHA 08/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 08/04/2025	APROBÓ Director Técnico y Operaciones	FECHA 08/04/2025
---	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ASE.SES05-310
		Versión	1.0
	PROCESO: Aseo	Fecha: 08/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Servicios Especiales		COPIA CONTROLADA	

		a: -Cantidad a recoger -Si es inservible, escombros o poda -Dirección definir que esté dentro del casco urbano Con la información suministrada por el usuario, la Auxiliar de PQRS confirma el valor a consignar en el banco	Auxiliar de PQRS	
3.	Programación del servicio	Una vez el usuario realiza el pago en la entidad bancaria correspondiente, entrega a la Auxiliar de PQRS la evidencia de dicho pago para que se programe el servicio operativo, para ello se cuenta con 8 días hábiles.	Auxiliar PQRS	Evidencia de pago del servicio (consignación)
4.	Recolección y disposición final	De acuerdo al día programado, se realiza la recolección de los especiales (poda, escombros y/o inservibles y se dirige al sitio de disposición final (carrasco), allí se diligencia el formato de peso de la carga, hora de ingreso, placa del vehículo con firmas respectivas. (Formato del sitio de disposición final). Este será entregado al Auxiliar Operativo del Servicio de Recolección.	Conductores del Camión Compactador Auxiliar Operativo del Servicio de Recolección	Formato de Peso Expedido por el Carrasco
5.	Entrega y revisión de vehículo.	Al finalizar la disposición final de basuras o residuos, el vehículo se debe parquear en el sitio dispuesto. Si finalizada la jornada, el vehículo presenta una novedad, se informará a la empresa contratista del hecho para que realice estos mantenimientos.	Operario Vehículo Auxiliar Coordinador de Mantenimiento	Vía telefónica Formato Control de Conductores Parquero

ELABORÓ Auxiliar Operativo Servicio de Recolección	FECHA 08/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 08/04/2025	APROBÓ Director Técnico y Operaciones	FECHA 08/04/2025
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ASE.SES05-310
		Versión	1.0
	PROCESO: Aseo	Fecha: 08/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Servicios Especiales		COPIA CONTROLADA	

6.	Archivar	Archivar según tablas de retención documental.	Auxiliar Operativo del Servicio de Recolección	Carpetas de Archivo
----	----------	--	--	---------------------

5. NORMATIVIDAD APLICABLE AL TIPO DE DOCUMENTO.

- Ley 142 ARTÍCULO 164. INCORPORACIÓN DE COSTOS ESPECIALES.
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 11 del ACTIVIDADES QUE INTEGRAN EL SERVICIO DE ASEO
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 3°. Principios básicos para la prestación del servicio de aseo.
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 4°. *Responsabilidad de la prestación del servicio público de aseo.*
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 5°. *Responsabilidad en el manejo de los residuos sólidos.*
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 7°. *Prestación del servicio en zonas marginadas.*
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 8°. Modificado por el Art. 2, Decreto Nacional 1505 de 2003. Plan para la Gestión Integral de Residuos Sólidos- PGIRS
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 30. *Recolección separada*
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 31. *Requisitos de la actividad de recolección.*
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 34. *Horarios de recolección.*
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 36. *Divulgación de rutas y horarios*
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 37. *Cumplimiento de las rutas.*
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 38. *Normas sobre recolección a partir de cajas de almacenamiento.*
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 49. *Características de los vehículos transportadores de residuos sólidos*
- Decreto 1713 del 2002 Artículo 50. *Condiciones de equipos y accesorios para transporte de residuos sólidos*
- Decreto 2981 de 2013
- Decreto 2412 de 2018


6. RIESGOS

- Cierre total del lugar de disposición final (carrasco)
- Falta de flota de vehículos de recolección para cumplir con las rutas programadas

7. INDICADOR

(Total de Servicios Especiales programados/ realizados en el mes)*100

ELABORÓ Auxiliar Operativo Servicio de Recolección	FECHA 08/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 08/04/2025	APROBÓ Director Técnico y Operaciones	FECHA 08/04/2025
---	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ASE.SES05-310
		Versión	1.0
	PROCESO: Aseo	Fecha: 08/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Servicios Especiales		COPIA CONTROLADA	

8. PUNTO DE CONTROL

- Contar con la evidencia del pago del servicio especial
- Mantenimiento constante a la flota de vehículos de la empresa por parte del contratista

9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO

10. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
0.0	Original	12 de noviembre de 2020
1.0	Actualización de la información y TRD	8 de abril de 2025

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Darwin Darien Sandoval Sepúlveda	Auxiliar Administrativo - Servicio de Recolección
Revisó	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	William Javier Niño Acevedo	Director Técnico y Operaciones

ELABORÓ Auxiliar Operativo Servicio de Recolección	FECHA 08/04/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 08/04/2025	APROBÓ Director Técnico y Operaciones	FECHA 08/04/2025
--	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------