

**EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO DE CALI
EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN**

**ANEXO N° 3
REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO**

**CONTRATO PARA LA OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO DE
ASEO EN LOS COMPONENTES DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS
SÓLIDOS, BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS,
GESTIÓN COMERCIAL Y OTRAS ACTIVIDADES EN LA ZONA N° 1
Y DEL SERVICIO HOSPITALARIO DE LA CIUDAD DE CALI**

Cali, Mayo 4 de 2009

TABLA DE CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES	4
1.1 PRINCIPIOS.....	4
a) Autonomía.....	4
b) Relación contractual armónica.....	4
c) Responsabilidad.....	4
d) Responsabilidad solidaria.....	5
e) Área Limpia.....	5
f) Manejo ambiental.....	5
1.2 ALCANCE DEL SERVICIO.....	5
1.3 ACTIVIDADES ADICIONALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO.....	6
2. DISPOSICIONES PARA LOS COMPONENTES DEL SERVICIO	6
2.1 RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS NO APROVECHABLES	6
2.1.1 Alcance	6
2.1.2 Normas generales del servicio.....	7
2.1.3 Frecuencias y horarios	7
2.1.4 Recolección de residuos de barrido y limpieza	9
2.1.5 Micro rutas.....	9
2.1.6 Control de los servicios	9
2.2 TRANSPORTE.....	9
2.3 RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS APROVECHABLES.....	9
2.3.1 Alcance	9
2.3.2 Frecuencias y horarios	10
2.4 BARRIDO	11
2.4.1 Alcance	11
2.4.2 Frecuencias y horarios	12
2.5 LIMPIEZA	13
2.5.1 Alcance.....	13
2.5.2 Frecuencias y horarios	13
2.5.3 Operativos especiales de limpieza.....	13
a) Eventos previsibles	13
b) Eventos Imprevistos	14
c) Otras actividades de limpieza	14
2.6 CORTE DE CÉSPED.....	14
2.6.1 Alcance	15
a) Limpieza preliminar	15
b) Corte del césped y recolección de residuos	15
c) Bordeo	16
d) Atención a zonas duras	16
e) Entrega de los residuos.....	16
2.6.2 Frecuencias y Horarios.....	16

2.6.3	<i>Normas especiales de seguridad industrial para el corte de césped</i>	17
a)	Seguridad para la comunidad	17
b)	Seguridad del Operario	17
2.7	RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE ESCOMBROS.....	18
2.8	SERVICIO HOSPITALARIO	18
2.8.1	<i>Definición y alcance del servicio</i>	18
2.8.2	<i>Normas generales del servicio</i>	19
2.8.3	<i>Recolección y transporte</i>	20
2.8.4	<i>Tratamiento</i>	20
2.9	SITIOS PARA LA DESCARGA DE LOS RESIDUOS RECOLECTADOS	20
3.	DISPOSICIONES SOBRE LOS RECURSOS	21
3.1	SOBRE EL PERSONAL	21
3.1.1	<i>Disponibilidad</i>	21
3.1.2	<i>Uniformes y dotaciones</i>	21
a)	Aspectos comunes a todos los servicios.....	21
b)	Servicio ordinario	22
c)	Servicio de corte de césped	22
d)	Servicio hospitalario	22
3.1.3	<i>Comportamiento del personal</i>	22
3.1.4	<i>Dirección y organización</i>	23
3.1.5	<i>Personal subcontratado</i>	23
3.1.6	<i>Programa de salud ocupacional y seguridad industrial (PSOSI)</i>	23
3.2	SOBRE EL EQUIPO DE TRANSPORTE.....	24
3.2.1	<i>Disponibilidad del equipo para recolección de residuos no aprovechables</i>	24
3.2.2	<i>Disponibilidad del equipo para recolección y transporte de material aprovechable</i>	25
3.2.3	<i>Uso exclusivo de los vehículos</i>	25
3.2.4	<i>Aspectos legales</i>	25
3.2.5	<i>Control operativo</i>	26
3.2.6	<i>Requisitos especiales</i>	26
3.2.7	<i>Equipo de limpieza</i>	27
3.2.8	<i>Identificación y color de los vehículos</i>	27
3.2.9	<i>Normas de seguridad</i>	28
3.2.10	<i>Normas ambientales</i>	28
3.2.11	<i>Programa de mantenimiento</i>	29
3.2.12	<i>Abandono de vehículos</i>	29
3.2.13	<i>Disposiciones para el sistema de monitoreo de operaciones</i>	30
3.2.14	<i>Reposición de vehículos</i>	31
3.3	UNIDADES DE ALMACENAMIENTO.....	31
3.3.1	<i>Contenedores y cajas estacionarias</i>	31
3.3.2	<i>Cestas de almacenamiento de residuos sólidos en las calles</i>	32

3.4	DOTACIÓN PARA LAS OPERACIONES MANUALES.....	32
3.5	INSTALACIONES.....	33
4.	SISTEMA DE CONTROL	34
4.1	RESPONSABILIDADES	34
4.2	INTERVENTORÍA	34
4.3	CONTROL INTERNO	35
4.4	AUDITORIA EXTERNA	35
4.5	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	35
4.6	INFORMACIÓN QUE DEBE LLEVAR EL OPERADOR.....	35
4.7	INFORMES	36
5.	IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO CONTRATADO Y PERÍODO DE TRANSICIÓN Y AJUSTE	37
5.1	IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO CONTRATADO	37
5.2	PERÍODO DE TRANSICIÓN Y AJUSTE	37
6.	SUJECCIÓN DEL REGLAMENTO AL CONTRATO DE OPERACIÓN Y SU POSIBLE MODIFICACIÓN	38
7.	INDICADORES DE CONTROL A LA CALIDAD DEL SERVICIO	38
7.1	PRINCIPIOS.....	38
7.2	MEDICIÓN.....	38
7.3	NIVELES DE CALIDAD	39
7.4	PROCEDIMIENTO DE PENALIZACIÓN	39

REGLAMENTO TÉCNICO Y OPERATIVO PARA LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS, BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS Y OTRAS ACTIVIDADES EN LA CIUDAD DE CALI

1. ASPECTOS GENERALES

El presente Reglamento se aplicará a los contratos de operación que EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN suscriba, para la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Cali, en los componentes de recolección de residuos sólidos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y otras actividades.

La operación se regirá por las disposiciones establecidas en los Términos de referencia, en el contrato y las que se consignan en el presente Reglamento, así como las de la Ley 142 de 1994, "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"; de las Leyes N° 286 de 1996, 632 de 2000 y 689 de 2001, por las cuales se modifican parcialmente las Leyes 142 y 143 de 1994; de la Resolución N° 151 de 2001 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y demás normas aplicables expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, Capítulo I del Título IV del 605 de 1996, Decretos N° 891 y N° 1713 de 2002, y demás normas pertinentes.

1.1 Principios

a) *Autonomía*

Con el fin de lograr una adecuada operación de los servicios, el operador gozará de autonomía financiera, administrativa, operativa y técnica, debiéndose mantener siempre bajo las condiciones que se fijan en este reglamento, en el contrato de operación y en los documentos que hacen parte del mismo.

b) *Relación contractual armónica*

EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN ESP, el operador y la interventoría, conservando su independencia y autonomía, actuarán de manera armónica para lograr la eficiencia y eficacia del servicio que se debe prestar a la ciudad y a sus habitantes, de acuerdo con lo establecido en este Reglamento y en el Contrato de Operación. Lo señalado, no libera de ninguna de sus responsabilidades al operador, ni genera ningún tipo de solidaridad contractual.

c) *Responsabilidad*

El operador será el único responsable del cumplimiento del contrato de operación. Su responsabilidad no podrá trasladarse por ningún motivo a EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, ni a la interventoría ni a ningún tercero y responderá de acuerdo con las normas establecidas para tal efecto en el contrato de operación y en la legislación colombiana.

El operador asume las responsabilidades que se determinan en el contrato, por daños causados por su culpa o del personal que se encuentre bajo su dependencia, a las personas, propiedades, instalaciones o maquinaria de terceros, como consecuencia de los trabajos realizados en desarrollo del contrato de operación.

d) Responsabilidad solidaria

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2676 de 2000, el prestador del servicio hospitalario de la gestión externa de residuos peligrosos debe responder solidariamente con el generador una vez recibidos los residuos.

La responsabilidad incluye el monitoreo, el diagnóstico y la remediación del suelo y de las aguas superficiales y subterráneas en caso de que se presente contaminación por estos residuos.

El generador, conciente de la responsabilidad solidaria que tiene en la gestión externa de sus residuos, podrá realizar visitas a las instalaciones del prestador con el fin de constatar el manejo dado a los residuos.

e) Área Limpia

Durante toda la vigencia del contrato, el operador es responsable de diseñar la prestación del servicio, ejecutar las operaciones y actividades técnicas, administrativas y ambientales y orientar los recursos necesarios para garantizar que la Zona adjudicada se encuentre en adecuadas condiciones de limpieza, quedando libre de residuos sólidos al terminar cada operación.

El operador deberá contar con un sistema de supervisión 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.

f) Manejo ambiental

El operador, deberá tener siempre presente en el desarrollo del contrato de operación que el servicio asignado 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, a los lineamientos establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS 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.

El operador deberá prever, evitar y corregir los impactos generados en detrimento de la salud humana y los recursos naturales.

1.2 Alcance del servicio

El servicio de aseo en el Municipio de Cali comprende la ejecución de las siguientes actividades a cargo del operador en la zona delimitada en el contrato:

- i) Recolección y transporte, hasta la estación de transferencia, de los residuos sólidos generados por usuarios residenciales, pequeños y grandes generadores entregados por ellos a la ruta de recolección, incluyendo los usuarios de la ruta industrial ubicados en la Zona N° 1.

ii) Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, incluyendo la recolección y el transporte, hasta la estación de transferencia, de los residuos generados por estas actividades, incluyendo todos los residuos de arrojado clandestino ubicados en vías y áreas públicas.

iii) Recolección y transporte del material recuperable, mediante ruta de recolección selectiva hasta los centros de aprovechamiento o acopio determinados por el Municipio de Cali, de acuerdo con el PGIRS, en los términos que se indican e presente Reglamento Técnico y Operativo del servicio, actividades que se iniciarán dos meses después de que EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN comunique al operador que el Municipio de Cali ha iniciado la operación de los centros de reciclaje o acopio.

iv) Recolección, transporte, tratamiento y descarga en los sitios autorizados por EMSIRVA ESP EN LIQUIDACIÓN de los residuos peligrosos definidos en el Decreto 2676 de 2000 como residuos infecciosos o de riesgo biológico.

1.3 Actividades adicionales de obligatorio cumplimiento

Corte de césped en los sitios y en la oportunidad que les indique EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, atendiendo los requerimientos de la ciudad, los recursos disponibles para esta actividad y lo señalado en este Reglamento.

2. DISPOSICIONES PARA LOS COMPONENTES DEL SERVICIO

2.1 Recolección de residuos sólidos no aprovechables

2.1.1 Alcance

Consiste en la acción y efecto de retirar los residuos sólidos del lugar de presentación, provenientes de los usuarios residenciales, pequeños y grandes generadores, no atendidos por EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, de la zona asignada y que no son objeto de reutilización, reciclaje o aprovechamiento y en consecuencia deben ser entregados en los sitios de transferencia o disposición final.

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, vehículos recolectores con características especiales u otro sistema alternativo de recolección, técnicamente adecuado, de forma que se garantice una cobertura total de la zona asignada, incluyendo los asentamientos de desarrollo incompleto que están dentro de la zona de servicio asignada al operador.

Son objeto de este componente todos los residuos sólidos generados por usuarios residenciales y no residenciales tales como el comercio, la industria, instituciones de servicios, oficinas, plazas de mercado, etc.

Igualmente son parte de este componente los residuos generados por el rechazo de materiales de los centros de aprovechamiento o acopio, una vez ellos entren en funcionamiento, residuos que deberán ser entregados en la estación de transferencia.

2.1.2 Normas generales del servicio

La operación deberá efectuarse con el máximo de 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. El operador deberá evitar cualquier falla que atente contra la calidad del servicio, so pena de incurrir en las sanciones previstas en el contrato.

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 operador 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.

La operación de compactación deberá efectuarse según las indicaciones del fabricante de las cajas de compactación y se procurará realizarla en áreas donde cause la mínima molestia a los residentes, en especial en los establecimientos ubicados en los Sectores A que trata el artículo 15 del Decreto 948 de 1995, es decir: áreas urbanas donde estén situados hospitales, guarderías, bibliotecas, sanatorios y hogares geriátricos. En ningún caso esta operación podrá realizarse frente a centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales.

El servicio de recolección no podrá ser interrumpido por fallas mecánicas de los vehículos. En caso de presentarse averías en un vehículo, el operador deberá enviar el auxilio mecánico o reemplazarlo con el equipo de reserva de modo que el servicio se restablezca en un término máximo de dos (2) horas. Sólo podrá suspenderse el servicio por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados o expresamente autorizados por EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.

Los equipos que presenten fallas mecánicas durante su operación diaria quedando fuera de servicio deberán ser reportados a la base de operaciones inmediatamente, para que se envíe el equipo de reemplazo y se asegure la continuidad del servicio.

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

2.1.3 Frecuencias y horarios

El servicio de recolección se prestará de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos en el documento técnico entregado por el operador antes de la firma del contrato. La frecuencia mínima no podrá ser inferior a las establecidas en el Anexo N° 4, en el cual la ninguna frecuencia es inferior a tres veces por semana. No obstante el operador deberá adicionar las frecuencias y ajustar los horarios que sean requeridos, acorde con las necesidades del servicio en la zona asignada, durante la ejecución del contrato.

Como resultado de la etapa de transición y ajuste el operador elaborará, dentro del mes siguiente a la finalización de la misma, el documento técnico definitivo para la prestación del servicio de aseo en la zona asignada que será la base de prestación del servicio. Sin perjuicio de lo previsto en el párrafo anterior, las frecuencias mínimas de recolección, aún en

el periodo de ajuste, estarán sujetas en todo caso a las previstas en el Anexo N° 4 del Contrato.

Durante el desarrollo del contrato el operador podrá modificar, con la debida justificación las frecuencias y horarios, para garantizar un adecuado servicio de acuerdo con las características de la zona asignada. Las frecuencias de atención en ningún caso podrán ser reducidas. Dicho evento será informado a EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, con al menos (quince) 15 días calendario antes de su implementación, incluyendo el documento justificativo, con las frecuencias y/o horarios ajustados. EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN utilizará los mecanismos informativos necesarios para que esta información llegue a todos los usuarios afectados.

El horario de la recolección se determinará teniendo en cuenta las características de la zona asignada, 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 dos (2) horas o la que defina la normatividad del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, (o quien haga sus veces), cuando se regule sobre el tema. Cuando el 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.

El incumplimiento injustificado de las frecuencias y horarios acarreará las sanciones previstas en el contrato de operación y explotación.

El servicio a los grandes generadores 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 o en el andén.

El operador 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 generador.

Cuando las necesidades de almacenamiento así lo requieran, el servicio a los grandes generadores será prestado mediante el uso de recipientes apropiados, cuyas características serán establecidas por el operador, en un todo de acuerdo con el presente reglamento, de forma que sean compatibles con el sistema de recolección.

- Días festivos.

Los días festivos se prestará el servicio en frecuencia normal. Se podrán ajustar los horarios, dependiendo de la especialidad del día festivo, lo cual será previamente autorizado por EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y comunicado a los usuarios con la debida anticipación. En todo caso no se podrá suprimir ninguna frecuencia de recolección.

2.1.4 Recolección de residuos de barrido y limpieza

Este servicio consiste en la recolección de los residuos sólidos producto de los servicios de barrido y limpieza incluyendo las bolsas o recipientes utilizados en la labor del barrido, el contenido de cestas públicas y demás desperdicios que sean acumulados por los operarios encargados del barrido manual, los residuos dispuestos en sitios de arrojamiento clandestino incluyendo los escombros y demás residuos arrojados clandestinamente en vías y áreas públicas.

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 seis (6) horas, después de haber terminado la labor del barrido.

2.1.5 Micro rutas

El operador del servicio de aseo debe estudiar cuidadosamente las características propias de la zona asignada, teniendo en cuenta las condiciones y limitaciones de las vías, aspectos de seguridad y demás factores que inciden sobre la prestación. Antes de iniciar la operación, el operador 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. El operador debe mantener actualizadas la microrutas.

2.1.6 Control de los servicios

Para garantizar el cumplimiento de las microrutas y la calidad del servicio el operador asignará supervisores, con los medios de comunicación y transporte adecuados a sus funciones.

2.2 Transporte

El transporte de los residuos recolectados desde el punto de finalización de la micro ruta de recolección hasta los sitios de transferencia, tratamiento, aprovechamiento o disposición final se realizará buscando la malla vial arterial principal. Cuando las vías arteriales 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.

Para el transporte de los residuos recolectados por las actividades señaladas en barrido y limpieza hasta los sitios de tratamiento, aprovechamiento o disposición final se deberá seguir lo indicado anteriormente; en este caso se deberá contar con un sistema mecánico de descargue y cumplir con las demás condiciones establecidas en este Reglamento y en las normas de tránsito.

2.3 Recolección de residuos sólidos aprovechables

2.3.1 Alcance

Consiste en la acción o efecto de retirar los residuos sólidos del lugar de presentación, provenientes de los usuarios residenciales, pequeños y grandes generadores de la zona

asignada y que son sujetos de reciclaje o aprovechamiento y en consecuencia deben ser entregados en el centro de aprovechamiento o acopio.

El servicio de recolección selectiva o de residuos aprovechables será realizado por el operador del servicio de aseo, mediante un sistema manual o mecanizado, con vehículos apropiados e independientes a los del sistema de recolección de residuos no aprovechables, en la zona asignada. Este servicio se prestará con una frecuencia de una vez por semana, la cual será adicional a las frecuencias de recolección de residuos ordinarios no aprovechables y se ajustará a las necesidades del servicio de aseo, debiéndose en todo caso mantener el concepto de Área Limpia.

Los vehículos asignados a la frecuencia selectiva o de recolección de residuos aprovechables tendrán distintivos que los diferencien de los vehículos de residuos no aprovechables, incluyendo el símbolo internacional de reciclaje.

La recolección de material aprovechable por parte del operador del servicio de aseo se realizará en la zona asignada por EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN. Este servicio será domiciliario, lo cual significa que no se excluirá ninguna unidad generadora dentro de la zona asignada.

Los residuos recolectados serán transportados hasta el o los centros de aprovechamiento o acopio, determinados por el Municipio de Cali e indicados por EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN al operador, los cuales estarán ubicados en el área urbana de la ciudad de Cali. EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN comunicará a los operadores con dos (2) meses de anticipación a la entrada en operación de los mismos, para que éstos organicen los recursos e inicien éste servicio.

El operador definirá las rutas y los procedimientos eficientes para efectuar la recolección de esta clase de residuos, su transporte y entrega adecuada. Las macro rutas y las micro rutas establecidas por el operador para la frecuencia selectiva deberán ser informadas a EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN al mes de la comunicación indicada en este numeral.

El operador deberá realizar estrategias educativas permanentes y de promoción de la separación en la fuente que permita el aprovechamiento y reciclaje de los residuos sólidos con el fin de optimizar la ruta selectiva. Esta actividad la deberá realizar con el acompañamiento de la Oficina de Planeación Municipal, en el marco del Plan de gestión integral de residuos sólidos -PGIRS-

2.3.2 Frecuencias y horarios

El servicio de recolección de residuos aprovechables se prestará con una frecuencia semanal, en el día y horario determinado conjuntamente entre EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y el Operador.

Durante el desarrollo del contrato el operador podrá modificar las frecuencias y horarios para garantizar un adecuado servicio de acuerdo con las características de la zona asignada, lo que acordará con EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, quien informará a los usuarios dicho cambio con al menos quince (15) días calendario de antelación. En ningún caso la frecuencia será menor a la establecida en el presente reglamento.

El horario de la recolección se determinará teniendo en cuenta las características de la zona asignada, 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 dos (2) horas o la que defina la normatividad del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, (o quien haga sus veces), cuando se regule sobre el tema. Cuando el retraso obedezca a casos de fuerza mayor el servicio será restablecido una vez desaparezca la causa que lo interrumpió.

El incumplimiento injustificado de las frecuencias y horarios acarreará las sanciones previstas en el contrato de operación.

El servicio a los grandes generadores 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. El operador 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 generador.

2.4 Barrido

2.4.1 Alcance

El área objeto de barrido manual comprende todas las vías vehiculares y peatonales pavimentadas, las ciclo-rutas, las plazas y plazoletas, los puentes peatonales y vehiculares, las zonas duras pavimentadas de los parques públicos de escala urbana, los de escala comunal y de escala barrial, que tengan libre acceso al público, y de las zonas de control ambiental, los retrocesos y otros tipos de franjas de terrenos entre las edificaciones y las vías, las alamedas, recorridos y paseos peatonales de la zona asignada al operador, así como las ciclo vías los días en que ellas funcionen.

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 los andenes (no implica el barrido de arenilla o polvo).

Incluye esta actividad la recolección de residuos depositados por los transeúntes en las canastillas públicas, las cuales deben ser provistas de bolsa plástica por el operador o utilizarse un sistema adecuado, que garantice su permanente limpieza, evitando el desbordamiento de los residuos.

El barrido mecánico se desarrollará en las vías que por su tráfico, longitud, dimensiones y condiciones lo requieran y permitan. En particular, las vías destinadas al Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO serán barridas por medio mecánico, en horario nocturno, de forma que no afecte la prestación de este servicio. En los separadores de las vías que tengan este sistema de barrido, se programarán las actividades de despapele en los horarios y con las frecuencias necesarias.

El despapele reemplazará el barrido en vías y zonas sin pavimentar y en las zonas verdes de plazoletas, parques, alamedas y zonas de preservación ambiental.

2.4.2 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 de la zona asignada o cuando las necesidades del servicio lo requieran.

El barrido en barrios residenciales se hará con una frecuencia mínima de dos (2) veces por semana, las vías principales se atenderán con frecuencia mínima de seis (6) veces por semana. El centro de la ciudad se atenderá diariamente de lunes a domingo y se utilizarán frecuencias mayores en aquellos sectores que por su uso y limpieza lo requieran; ellas obedecerán a lo establecido en el PGIRS de la ciudad de Cali. El barrido de los puentes peatonales, glorietas, rotondas y orejas 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, los lineamientos del PGIRS, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o tránsito peatonal y cualquier otro aspecto que pueda incidir en la operación del servicio.

Para planificar y realizar la operación en zonas de alto tráfico vehicular o gran afluencia peatonal, de alta concentración comercial o actividad turística, el operador considerará los horarios de generación y los de inicio de actividades que puedan dificultar sus labores. El operador debe diseñar la estrategia que facilite las actividades del servicio.

La recolección de los residuos provenientes de esta actividad deberá realizarse, a más tardar, seis (6) horas después de haberse efectuado el barrido.

- 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.

Los días festivos se prestará el servicio en jornada normal. Se exceptúan aquellos días para los cuales EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y el operador acuerden suspensión dada la especialidad del día festivo.

- Repaso.

EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN se reserva el derecho a ordenar, directamente o a través de la interventoría, 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 el operador y siempre que tal orden se imparta por lo menos dentro de las dos (2) horas siguientes a la operación normal establecida.

En todo caso el operador deberá prestar como mínimo las frecuencias previstas en el Anexo N° 5 del Contrato.

2.5 Limpieza

2.5.1 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, la recolección, transporte y entrega en sitios de transferencia y/o disposición final los residuos de arrojo clandestino ubicados en vías y áreas públicas.

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. Los vehículos de recolección, podrán recoger los residuos objeto de la limpieza, durante esta actividad.

Constituyen actividades de limpieza el retiro de los residuos gruesos que se encuentran en zonas verdes públicas, incluyendo el despapele de dichas zonas.

2.5.2 Frecuencias y horarios

La limpieza en vías y áreas públicas no pavimentadas se llevará a cabo con una frecuencia mínima de dos (2) veces por semana, en horario diurno, de acuerdo con las directrices establecidas en el PGIRS.

2.5.3 Operativos especiales de limpieza

El operador 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 previsibles como desfiles, ferias, elecciones, manifestaciones, huelgas o alteraciones del orden público y para reforzar las áreas críticas ante solicitudes de la comunidad o de EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.

En estos casos el operador 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 EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.

a) Eventos previsibles

En los casos de eventos religiosos, cívicos, culturales, deportivos, fiestas tradicionales o similares que se realicen en vías o áreas públicas, el operador deberá atender la ejecución del programa especial de limpieza del lugar o área afectada, dicho evento será comunicado a EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.

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 el Operador al realizador u organizador del evento. Para el efecto

la Administración Municipal, previamente a la autorización respectiva, podrá exigir el contrato o convenio que para el efecto suscriba el operador y el usuario del servicio especial.

En los casos previsibles de concentración de personas tales como elecciones o marchas, el operador 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 en horario diurno, el sitio deberá entregarse perfectamente limpio a la terminación del evento. Los eventos terminados después de las 10 de la noche, se entregarán limpios al día siguiente.

b) 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 el operador coordine su inicio con EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN o 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, el operador deberá iniciar de inmediato las actividades de limpieza y con autorización previa de EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, podrá destinar personal de la operación normal de otros sectores para atender estos eventos.

c) Otras actividades de limpieza

Se refieren a la recolección de residuos de todo tipo arrojados clandestinamente en las áreas o vías públicas, andenes y separadores de vías, detectados por el operador o reportados por la comunidad, EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN o la interventoría.

Los residuos voluminosos o inertes de arrojados clandestinos deberán recolectarse a más tardar veinticuatro (24) horas después de recibido el reporte por los supervisores del operador, los usuarios, la interventoría o EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, o a través de la línea telefónica de reclamos Tel: 110, o por cualquier otro medio de información y/o atención al usuario.

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

2.6 Corte de césped

Esta actividad comprende el corte y bordeado del césped, la acumulación y cargue del material cortado y el traslado del mismo hasta los sitios asignados para la transferencia, disposición final o aprovechamiento, de las áreas verdes públicas de la ciudad de Cali que EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN le indique al operador, ubicadas en:

- Separadores viales, incluyendo en estos además de las vías de tránsito automotor, las vías peatonales y ciclo-rutas;
- Alamedas, Paseos, Bulevares;
- Zonas verdes de andenes;

- Parques públicos definidos en el Plan de Ordenamiento Territorial de Cali como parques de escala urbana, parques de escala comunal y parques de escala barrial y demás zonas de protección ambiental y zonas del espacio público que sean indicadas por EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN al operador.

2.6.1 Alcance

a) Limpieza preliminar

Las zonas verdes a cortar deben estar libres de todos los residuos sólidos tales como vidrios, escombros, piedras, pedazos de madera, ramas sueltas, entre otros.

b) Corte del césped y recolección de residuos

Consiste en la acción misma de corte, de tal manera que la altura mínima del pasto no supere los 5.0 centímetros. Como resultado de la labor de corte del césped en zonas verdes no deben quedar expuestos los rizomas de la guinea ya que estos, además de otro tipo de malezas (marihuano macho, escobilla, cadillo, pasto estrella, pasto argentino, pasto angleton etc.), deben ser periódicamente erradicados.

El corte deberá hacerse con máquinas especializadas para esta labor tales como podadoras, guadañadoras a motor o tractor y/o recicladoras especiales para el mantenimiento de zonas verdes y parques. En ningún caso se hará con peñilla o machete, por los riesgos que trae consigo el uso de estos implementos y por la baja calidad final del trabajo.

En el caso de requerirse guadañador con cuchillas, su utilización será autorizada sólo para alturas superiores a 10 cm, de resto deberá utilizarse guadañadora con yoyo de nylon. La guadaña con nylon también servirá para pulir las zonas verdes cortadas con cuchilla. El corte con tractor o podadora deberá realizarse sobre toda la superficie verde donde el equipo no encuentre impedimento.

El corte con guadaña deberá ejecutarse en las áreas verdes en general incluyendo las juntas de delimitación de zonas duras, donde sea necesario, tales como alrededor de cajas, postes, bancas u otros elementos que se integran o se unen con la zona verde y como complemento a la labor ejecutada por el tractor o podadora para obtener un mejor acabado.

El operador deberá comprometerse con la recolección de la totalidad del material originado en la actividad de corte, el mismo día de realizarse la actividad, empacarlo adecuadamente y transportarlo hasta los sitios indicados para su disposición o aprovechamiento. Los vehículos para esta actividad serán diferentes a los de la recolección de los demás residuos. En caso de depositarse en el mismo sitio de los residuos ordinarios, el operador debe indicar claramente que se trata de residuos de corte de césped. Queda totalmente prohibida la quema de material de corte, en caso que esto suceda, será responsabilidad del operador recuperar bajo su costo las zonas verdes, árboles e infraestructura afectada. Si no se realiza la recuperación dentro del término pactado entre la interventoría y el operador, será causal de aplicación de las sanciones estipuladas en el contrato.

Si por alguna circunstancia los residuos producto del corte caen sobre la calzada, sumideros, caminos peatonales, canchas o cualquier otra área, la labor deberá complementarse con el barrido de las mismas, en forma inmediata. Si llegare a ocurrir taponamiento de los sumideros por deficiencia en la labor anteriormente anotada, el operador estará obligado a realizar la limpieza de esta infraestructura.

EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN podrá solicitar al operador la entrega de estos residuos en sitios diferentes a los asignados inicialmente.

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

c) Bordeo

Esta labor puede desarrollarse manual o mecánicamente. Consiste en el corte vertical entre la zona verde y los sardineles, cajas de inspección, tapas, juntas de delimitación de zonas duras, senderos peatonales y otros elementos que forman parte integral de la zona verde. La distancia de bordeo entre zona verde y demás puntos de delimitación deberá ser máximo de cinco (5) centímetros para evitar socavación. En caso de que esta labor sea realizada con guadañadora, es necesaria la utilización del yoyo de nylon. En lugares donde la estructura ha permitido la invasión de la Guinea u otras malezas, se debe dar geometría al bordeo. Para desarrollar esta actividad debe usarse como herramienta el azadón y pulir con guadañadora con yoyo de nylon. En todo caso se prohíbe el bordeo con herbicida.

Las zonas dedicadas a jardines y setos deberán aislarse de la zona verde para evitar la invasión por malezas. La limpieza de estos se hará manualmente. Para ello deberá construirse un área de aislamiento con el prado de, por lo menos, ocho (8) cm. Por el riesgo de daño a estas áreas de separación prado-jardín, no se les puede hacer aplicación de herbicidas. En caso de daños de las plantas ornamentales se deben restituir considerando las mismas especies.

d) Atención a zonas duras

Las malezas tropicales que por la fisiología de su crecimiento se propague entre las dilataciones, uniones y espacios similares de las áreas duras formadas con materiales no vegetales tales como senderos peatonales, canchas deportivas, muros y otras, produciendo deterioro, deberá erradicarse mediante control químico usando herbicidas específicos de forma dirigida para evitar el riesgo de dañar la vegetación vecina y provocar intoxicaciones en la población humana y animal. Además, estas zonas duras deberán quedar totalmente limpias mediante barrido, soplado y/o aspirado mecánico.

Las malezas que se presenten en las zonas externas de los cerramientos y aquellas que delimitan los parques deben ser mantenidas de igual forma.

e) Entrega de los residuos

Los residuos generados por la actividad del corte de césped serán entregados en los sitios que más adelante se detallan, conforme lo establecido por el Municipio. La remuneración de esta actividad será por metro cuadrado e incluye la recolección y transporte.

2.6.2 Frecuencias y Horarios

El desarrollo de las tareas de corte se iniciará a más tardar ocho (8) días después de que EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN haga la solicitud al operador.

Esta actividad deberá realizarse en horario diurno para zonas residenciales. Se exceptúan de esta obligación aquellas zonas que por las dificultades generadas por el tránsito peatonal, o por pertenecer a los separadores aledaños a los corredores del sistema MIO y cualquier

otra zona que por sus características particulares pueda tener influencia significativa en la prestación del servicio.

2.6.3 Normas especiales de seguridad industrial para el corte de césped

Además de cumplir con todas las normas sobre la materia, el operador deberá cumplir con los siguientes lineamientos:

a) Seguridad para la comunidad

Comprenderá todas las medidas tendientes a evitar accidentes entre las personas que vivan en el sector o que transiten por él durante la ejecución del corte del césped.

▪ Divulgación

Se colocará una valla informativa en la cual se indique:

- Nombre del operador
- Teléfono de reclamos (Línea 110)
- Página Internet
- Objeto de la labor
- Instrucciones a la comunidad

▪ Demarcación

- Mediante cinta para demarcación se debe encerrar el área de trabajo, con el fin de aislarla del tráfico vehicular y tránsito peatonal. Igualmente deberá utilizar conos reflectivos de seguridad.

▪ Mallas de protección

- Para prevenir accidentes ocasionados por guijarros u otros residuos impulsados en el momento de efectuar el corte, el operador deberá encerrar el área con una malla que impida la salida de estos elementos, colocándola lo más cerca posible de la máquina y el operario.
- La colocación de la malla de protección y su utilización adecuada no sustituirá la utilización de vallas de información.
- Esta malla deberá tener una longitud concordante con el área intervenida, altura mínima de 2,00 m y deberá estar soportada por una estructura que permita moverla fácilmente.

b) Seguridad del Operario

Adicionalmente a la seguridad ciudadana, se debe dar la máxima seguridad a la integridad física del operario durante la ejecución de las labores de corte. Para ello la dotación mínima deberá incluir los siguientes elementos: botas y guantes de seguridad, peto largo de carnaza, careta de protección, filtros auditivos, tapabocas cuando utilice herbicidas, monogafas, canilleras, protección auditiva, conjunto impermeable, arnés, chaleco reflectivo y uniformes del color que identifique al operador, de acuerdo con el diseño previsto para el caso.

Es compromiso del operador, dar a los operarios de esta actividad la inducción adecuada, haciendo conocer las especificaciones técnicas del corte, las actividades a desarrollar, las

medidas de seguridad que deberán observarse y la responsabilidad sobre la calidad del trabajo final.

2.7 Recolección y transporte de escombros

Esta actividad comprende la recolección y transporte de los escombros que se generan en la zona asignada, los cuales se entregarán únicamente en la Escombrera municipal o en el sitio indicado por EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.

Los operadores ofrecerán el servicio de recolección y transporte a los respectivos generadores de escombros, sean ellos de obras nuevas o de remodelaciones. Serán igualmente responsables de la recolección y transporte de los escombros de arrojado clandestino que aparezcan en su zona.

Los Operadores deberán dar adecuada divulgación a este tipo de servicio, a efectos de minimizar el arrojado clandestino de los escombros.

Para la prestación del servicio deberán tener vehículos y equipos adecuados para estas actividades, acorde con los requerimientos y con la normatividad sobre la materia y serán diferentes a los utilizados para la recolección de los residuos objeto del contrato.

Queda terminantemente prohibido el transporte de escombros en los vehículos compactadores y su disposición final en la estación de transferencia, en el relleno sanitario o en los centros de reciclaje o acopio.

Los escombros de arrojado clandestino deberán ser recolectados a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al reporte efectuado por los supervisores del operador, o el reporte a través de la línea 110 o por cualquier otro medio de información y/o atención al usuario.

La recolección de los escombros de generador conocido deberá realizarse dentro de los (2) dos días hábiles siguientes a la solicitud.

2.8 Servicio hospitalario

2.8.1 Definición y alcance del servicio

Para los efectos del Contrato, se entiende por Servicio Hospitalario la gestión externa de residuos infecciosos -también denominados de riesgo biológico- las actividades del servicio de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos peligrosos definidos en el Decreto 2676 como:

- Biosanitarios,
- Anatomopatológicos,
- Cortopunzantes,
- De animales,

generados por las personas naturales o jurídicas que presten servicios de salud a humanos o animales en desarrollo de las actividades, manejo e instalaciones relacionadas con:

- a) La prestación de servicios de salud, incluidas las acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.
- b) La docencia e investigación con organismos vivos o con cadáveres.
- c) Bioterios y laboratorios de biotecnología.
- d) Cementerios, morgues, funerarias y hornos crematorios.
- e) Consultorios, clínicas, farmacias, centros de pigmentación y/o tatuajes, laboratorios veterinarios, centros de zoonosis y zoológicos.

La recolección de los residuos anatomopatológicos se hará en forma separada del resto de residuos infecciosos objeto del contrato (biosanitarios, cortopunzantes y de animales). Únicamente para efectos del contrato y del presente reglamento, solo cuando se mencionen expresamente los anatomopatológicos se entenderá que existe diferencia en el manejo con los demás residuos infecciosos; en los demás casos, el término infecciosos incluirá también los anatomopatológicos.

Es responsabilidad del generador capacitar a su personal en la separación adecuada y manejo interno de los residuos infecciosos o de riesgo biológico. El Operador, en apoyo a los programas de las instituciones, desarrollará un programa de capacitación a sus usuarios sobre el adecuado manejo y separación de residuos, bajo los principios de manejo integral y responsabilidad solidaria.

El operador del servicio hospitalario también podrá prestar el servicio de recolección y tratamiento de otros residuos peligrosos hospitalarios, como los químicos o radiactivos, siempre que cumpla con la normatividad ambiental y sanitaria vigente.

2.8.2 Normas generales del servicio

El prestador del servicio hospitalario deberá diseñar, planificar y realizar sus operaciones de acuerdo con los procedimientos exigidos por los Ministerios del Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, y de la Protección Social, según sus competencias. El prestador debe tener un Plan para la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y similares –PGIRH- en su componente de gestión externa; así mismo deberá dar cumplimiento a los procedimientos establecidos en el Manual de procedimientos para la gestión integral de residuos hospitalarios y similares en Colombia - MPGIRH.

El prestador del servicio hospitalario contará con un plan de contingencia, el cual debe ser ejecutado ante el evento de situaciones de emergencia de tipo antrópico (suspensión de actividades, alteraciones de orden público, terrorismo) y por eventos naturales (sismos, incendios, inundaciones), en cualquiera de las actividades de la gestión externa de residuos infecciosos o de riesgo biológico. Las acciones de contingencia deben coordinarse con la Alcaldía de Cali y con EMSIRVA ESP EN LIQUIDACIÓN

La recolección y manipulación de los recipientes deberá efectuarse con el máximo de precaución procurando evitar daños a los mismos e interferencias con las actividades normales del generador. El Operador deberá evitar cualquier falla que atente contra la calidad del servicio, so pena de incurrir en las sanciones previstas en el contrato.

El Operador deberá contar con la certificación ISO 9001, relacionada con el servicio hospitalario, en los plazos establecidos en el contrato.

2.8.3 Recolección y transporte

El servicio hospitalario se prestará de acuerdo con las frecuencias requeridas por el generador, acordes con el tipo de residuos y cantidad generada.

Los horarios serán los establecidos con base en las necesidades de los productores, teniendo en cuenta que el mismo puede ser diurno o nocturno. El horario de recolección está sujeto a las restricciones del sitio de entrega de los residuos; como los residuos infecciosos deben permanecer en el interior de las instalaciones del generador hasta el momento de su recolección, el horario también está condicionado a la presencia de personal encargado de realizar la entrega por parte del generador.

Durante el desarrollo del contrato, el Operador podrá modificar las frecuencias para garantizar un adecuado servicio de acuerdo con las características de los generadores, lo que informará a los usuarios y a EMSIRVA ESP EN LIQUIDACIÓN con al menos quince (15) días calendario de antelación.

2.8.4 Tratamiento

El servicio de tratamiento para los residuos anatomopatológicos se realizará en plantas de incineración o en plantas productoras de cemento que posean los permisos, autorizaciones o licencias ambientales correspondientes y reúnan las características técnicas determinadas por las entidades ambientales competentes.

El servicio de tratamiento para los demás residuos infecciosos se realizará mediante cualquiera de los sistemas de desactivación de alta eficiencia contemplados en el Manual de procedimientos para la gestión integral de residuos Hospitalarios en Colombia MPGIRH, expedido por los Ministerios del Medio Ambiente (Hoy MAVDT) y de Salud (Hoy de Protección social), de forma que se cumpla con los estándares máximos para microorganismos establecidos en dicho manual.

2.9 Sitios para la descarga de los residuos recolectados

El operador descargará los residuos que recolecte en las instalaciones que EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN autorice, operadas por ella, o por particulares, según los tipos de residuos, así:

- Residuos ordinarios de la recolección de no aprovechables: Estación de transferencia
- Residuos de las actividades de barrido y limpieza: Estación de transferencia
- Material aprovechable: Centros de aprovechamiento o acopio
- Corte de césped: Estación de transferencia o los sitios de aprovechamiento autorizados por EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.
- Escombros: Escombrera municipal o sitio que indique EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.
- Los residuos provenientes de sistemas de desactivación de alta eficiencia serán dispuestos en rellenos sanitarios de acuerdo con el MPGIRH.
- Los residuos provenientes de sistemas de incineración, deberán ser dispuestos en rellenos de seguridad, de acuerdo con el MPGIRH. Esta disposición será responsabilidad del Operador y para ello EMSIRVA ESP EN LIQUIDACIÓN no indicará los sitios donde ellos pueden ser dispuestos.

La entrega de los residuos no peligrosos desde el inicio del contrato será la Estación de Transferencia, en la cual se pesarán todos los residuos entregados por el Operador de la recolección, en la báscula instalada por el Operador del sitio de transferencia y disposición final, quien expedirá los recibos de ingreso y salida de vehículos, con sus respectivos soportes de pesaje e información relevante.

Cuando se inicie la operación de los centros de aprovechamiento o acopio, allí se pesarán todos los residuos entregados por los Operadores de la recolección, en la báscula instalada para el efecto, donde se les expedirán los recibos de ingreso y salida de vehículos, con sus respectivos soportes de pesaje e información relevante

Cualquier cambio en el sitio de entrega de los residuos será comunicado por EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN con ocho (8) días de antelación a su entrada en vigencia, salvo el caso en que dicho cambio obedezca a razones de fuerza mayor.

3. DISPOSICIONES SOBRE LOS RECURSOS

El operador cumplirá sus actividades y prestará los servicios a su cargo con plena autonomía técnica, administrativa y financiera.

3.1 Sobre el personal

3.1.1 Disponibilidad

El operador mantendrá como mínimo el personal establecido en el documento técnico; en caso de ser insuficiente deberá tomar las medidas necesarias para incrementarlo, y deberá garantizar en todo momento el cumplimiento y calidad de los servicios a su cargo.

3.1.2 Uniformes y dotaciones

a) Aspectos comunes a todos los servicios

Los uniformes del personal operativo mantendrán sus colores corporativos durante toda la vigencia del contrato. En sitio visible del uniforme se deberá imprimir el logotipo de EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y la identificación del Operador, mediante el Nombre del mismo". Cada operador se identificará con un color diferente; en caso de coincidir dos operadores con la misma propuesta, el color será definido por mutuo acuerdo durante el período de transición y ajuste.

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 a la estación de transferencia o al relleno sanitario se les dotará de tapabocas, los cuales deberán ser utilizados durante la permanencia del operario en dicho lugar.

Para los días de lluvia el operador 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 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 que requiera la operación.

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.

b) Servicio ordinario

El personal que el operador asigne a las tareas de recolección y transporte, barrido y limpieza, corte de césped y en general a las actividades objeto del contrato, 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, el operador deberá tener en cuenta las condiciones climáticas de la ciudad de Cali.

c) Servicio de corte de césped

A los operarios que laboren en las actividades de corte de césped se les deberá dotar con implementos de seguridad adecuados, considerando el riesgo de las operaciones desarrolladas, tales como arnés o delantal, careta y polainas.

d) Servicio hospitalario

El personal encargado de la recolección, transporte y tratamiento (conductor, operarios y ayudantes) deberá llevar uniforme de trabajo elaborado con tela de material grueso, de color claro o blanco. En un sitio visible del uniforme se deberá imprimir el logotipo del Operador y la identificación del servicio prestado mediante el símbolo de bioseguridad. El uniforme debe cambiarse diariamente, lavarse y desinfectarse.

A los operarios se les proveerá de los elementos necesarios para garantizar la seguridad en la prestación del servicio, tales como guantes de material resistente, protección ocular, respiradores adecuados, braceras ó guantes largos, casco, botas y delantales impermeables.

La indumentaria deberá proveerse en cantidad suficiente para su cambio diario y para asegurar que los operarios cuenten siempre con uniformes en buen estado.

Todos los trabajadores del Operador deberán portar en un lugar visible el carné de la Empresa, que indique el nombre del trabajador, el cargo y la fotografía.

3.1.3 Comportamiento del personal

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

El personal del operador 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.

El operador será directamente responsable 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 el operador, quién tomará las pólizas indicadas en el contrato, para cubrir estos riesgos.

Todo el personal administrativo y operativo, deberá cumplir el reglamento del Relleno sanitario y de la Estación de transferencia, cuando realicen el ingreso a dichas instalaciones.

El operador deberá 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 operación e ingreso a los sitios de transferencia, disposición final y/o aprovechamiento.

3.1.4 Dirección y organización

El operador tendrá 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.

3.1.5 Personal subcontratado

En el caso en que el operador utilice la modalidad de subcontratación, se extenderán los requerimientos establecidos en los numerales anteriores al personal subcontratado.

3.1.6 Programa de salud ocupacional y seguridad industrial (PSOSI)

El operador tendrá 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 el operador tanto al interior de la base como 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 EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN como requisito fundamental para el inicio de la operación, las actualizaciones o ajustes al mismo.

EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN 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 del operador contar con un tablero visible en su base de operación 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 del operador en materia de seguridad industrial.

3.2 Sobre el equipo de transporte

El operador, como único responsable de la operación y cumplimiento del contrato de operación deberá disponer en todo momento y a su propio costo del equipo necesario para atender todas las obligaciones contractuales y garantizar el cumplimiento de los horarios y frecuencias en cada uno de los servicios prestados. Deberá disponer de los equipos de reserva necesarios (como mínimo un 10% de su capacidad de flota), los cuales deberán estar totalmente disponibles desde el inicio de los servicios.

Los vehículos y equipos deberán reunir las condiciones que para cada caso se especificaron en la propuesta y deberán ser conservados en óptimas condiciones técnicas de operatividad, higiene y presentación durante toda la vigencia del contrato, que deberán ser sustituidos por el operador en el momento en el que por su desgaste natural o por fallas o daños no puedan ser utilizados eficientemente.

Para el transporte del personal, cuando a esto hubiere lugar, el operador utilizará vehículos apropiados para esta actividad.

3.2.1 Disponibilidad del equipo para recolección de residuos no aprovechables

Para iniciar la ejecución del contrato el operador deberá disponer de la cantidad de equipos requeridos para adelantar las labores contratadas, acordes con las necesidades del servicio y con el documento técnico elaborado, los cuales deberá ajustar si durante la etapa de transición y ajuste ello es necesario. El operador será responsable por las deficiencias ocasionadas por la falta de equipo.

En caso de aumentos en la población o en la producción de basuras, o por necesidades específicas del servicio, el operador deberá aumentar por su cuenta el equipo a utilizar con el fin de que el servicio continúe prestándose eficientemente.

Todo el equipo que el operador incorpore adicionalmente al recibido de EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN será nuevo.

El operador podrá emplear la modalidad de subcontratación de equipos, en cuyo caso este deberá cumplir con las características y requisitos generales exigidos en el reglamento para los propios.

Los desperfectos mecánicos diferentes a pinchazos que sufran los vehículos en vía pública y por cuyo efecto queden fuera de servicio por un lapso mayor de sesenta (60) minutos, deberán ser reemplazados de manera que el servicio sólo se vea afectado por la demora normal como consecuencia del desperfecto mecánico.

Los vehículos deberán encontrarse en buen estado mecánico y de limpieza al comienzo de cada jornada.

3.2.2 Disponibilidad del equipo para recolección y transporte de material aprovechable

Para iniciar la prestación de este componente del servicio, el operador deberá contar con el tipo y cantidad de equipos requeridos, acorde con las rutas a prestar y las cantidades de residuos a recolectar. Los vehículos tendrán las características adecuadas para los volúmenes y materiales a manejar, serán sin compactación y deberán ser adecuadamente cubiertos para que no se alteren los materiales transportados.

El equipo a utilizar para la recolección de material recuperado será acorde con el tipo de material a recolectar y será modelo 2008 o posterior

En caso de aumento en las cantidades de residuos o por necesidades específicas del servicio, el operador deberá ajustar por su cuenta el equipo a utilizar con el fin que el servicio continúe prestándose eficientemente. Igualmente si por efectos de la recolección de material aprovechable las cantidades de residuos no aprovechables se disminuyen y las primeras se incrementan el operador deberá ajustar la flota de recolección, de forma que se atienda adecuadamente con el equipo necesario y de las características adecuadas para cada tipo de recolección. El operador será responsable por las deficiencias ocasionadas por la falta de equipo.

El operador podrá emplear la modalidad de subcontratación o arriendo de equipos, en cuyo caso este deberá cumplir con las características y requisitos generales exigidos en el reglamento para los propios.

Los desperfectos mecánicos diferentes a pinchazos que sufran los vehículos en vía pública y por cuyo efecto queden fuera de servicio por un lapso mayor de sesenta (60) minutos, deberán ser reemplazados de manera que el servicio sólo se vea afectado por la demora normal como consecuencia del desperfecto mecánico.

Los vehículos deberán encontrarse en buen estado mecánico y de limpieza al comienzo de cada jornada.

3.2.3 Uso exclusivo de los vehículos

Todos los vehículos destinados a la prestación de los servicios de recolección de residuos aprovechables y no aprovechables y de barrido son de uso exclusivo para los fines determinados en el contrato de operación.

Los vehículos que el operador destine a las actividades de recolección de escombros y poda de césped podrán ser compartidos entre estas dos actividades.

3.2.4 Aspectos legales

Todo el parque automotor del operador deberá ser matriculado en la ciudad de Cali y homologado ante las autoridades competentes. Además del seguro obligatorio, el operador deberá asegurar sus vehículos contra daños a terceros.

Todos los equipos deberán estar permanentemente a paz y salvo por todos los tributos de carácter nacional o territorial, así como libres de multas y embargos. El conductor mantendrá en el vehículo copia de la tarjeta de propiedad, de las pólizas de seguro y certificaciones ambientales vigentes que puedan ser requeridas por la autoridad competente.

3.2.5 Control operativo

El operador deberá operar su parque automotor a un nivel de eficiencia adecuado que será monitoreado por EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN con base en la información estadística que se entregará periódicamente, así como por el sistema de geo-referenciación constante.

Para el control interno de la operación, la programación del mantenimiento preventivo y la generación de estadísticas, los vehículos deberán disponer, entre otros, de los indicadores de kilometraje, temperatura, tacómetro, así como de un dispositivo que permita la localización satelital automática de vehículos, acorde con el sistema de monitoreo de operaciones que se describe más adelante, los cuales deberán funcionar durante toda la vigencia del contrato.

El sistema de comunicación con la base de operaciones deberá garantizar una cobertura geográfica y horaria del 100%, de todos los vehículos que componen la flota, tanto operativa como de supervisión. Es responsabilidad del operador la obtención de las frecuencias, licencias y autorizaciones a que haya lugar.

Todos los vehículos mantendrán en la cabina una planilla o documento en que conste la zona a la cual está asignado el vehículo, identificación del recorrido, número interno y placa del vehículo, nombre completo y número de cédula del conductor, de acuerdo con el formato que entregue EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN antes del inicio del contrato, el cual será de presentación obligatoria en el momento de ingresar al sitio de entrega de los residuos. EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, en caso de considerarlo conveniente, podrá instalar un sistema de codificación de barras o similar con el fin de agilizar el trámite de acceso a la estación de transferencia o sitio de entrega de los residuos. El operador se obliga a su costo a adaptar sus sistemas de información y registro para la implementación y operación del sistema.

Será responsabilidad del operador velar por el cumplimiento de la totalidad de disposiciones de orden municipal y nacional sobre transporte de carga, carga máxima por eje, velocidades máximas de circulación en función del tipo de vía, altura y dimensiones máximas de los vehículos, entre otros.

3.2.6 Requisitos especiales

Los vehículos recolectores destinados a la recolección domiciliaria deberán ser de tipo compactación. Las cajas compactadoras contarán con sistemas adecuados que permitan, además de su cometido, una rápida acción de descarga de su contenido, todo de acuerdo con las especificaciones del fabricante.

Los vehículos destinados a recolección de residuos no aprovechables deberán poseer un sistema de estanqueidad óptimo, de forma que se evite la fuga de lixiviados especialmente en el momento de compactar. El drenaje deberá realizarse por medio del sistema diseñado por el fabricante para el efecto.

Los vehículos destinados a la recolección de residuos aprovechables serán del tipo adecuado para este tipo de residuos, de forma que garanticen la calidad del material recolectado.

Los vehículos destinados a la recolección en zonas que empleen cajas estacionarias deberán contar con un sistema mecánico que permita el fácil levante y descargue del contenido de cada caja dentro del vehículo.

Los vehículos destinados a la prestación del servicio deberán contar con cebras o bandas reflectivas micro-prisma como mínimo de 4 pulgadas de ancho y clasificación tipo 9 según norma DOT, reflectivas en las defensas delantera y trasera del vehículo, así como en los ambos costados laterales definiendo el contorno geométrico del vehículo.

3.2.7 Equipo de limpieza

Los equipos destinados a recolectar los residuos provenientes de las actividades de limpieza, tales como recolección de escombros de arrojo clandestino, residuos de gran tamaño, atención a zonas de difícil acceso, o de operativos especiales de limpieza, podrán ser de caja abierta pero deberán disponer de una cubierta que impida la diseminación de su contenido. En caso de basureros crónicos el operador asignará equipos acorde con las necesidades del servicio.

Todas las cajas -cerradas y abiertas- deberán permitir la descarga de residuos por medios mecánicos y evitar al máximo la diseminación de los mismos y la emisión de polvo.

Para el caso de las barredoras mecánicas, estas deberán ser adecuadamente calibradas, de forma que se dosifique el agua que humedece el área de contacto de la máquina y así evitar la generación de partículas en suspensión (polvo).

3.2.8 Identificación y color de los vehículos

Todos los equipos que el operador utilice deberán ser de color blanco, que se mantendrá durante todo el contrato. Cada vehículo deberá estar identificado adicionalmente al de la empresa con el logotipo de EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, ubicado en el centro superior de ambas puertas de la cabina y el propio del operador, ubicado en ambos laterales de la caja recolectora.

Además de los logotipos mencionados, los vehículos destinados a la recolección y al barrido deberán consignar en sus puertas la leyenda: "ATENCIÓN A USUARIOS - TELÉFONO N° 110" y el número interno del vehículo, con caracteres de tamaño adecuado para permitir su visibilidad.

Todos los vehículos operativos deberán incluir también el logotipo de la certificación ISO 9001 en la caja recolectora, una vez el operador se encuentre certificado.

Los vehículos destinados al reciclaje tendrán identificación especial, con el símbolo internacional de reciclaje en cada uno de sus costados.

Todos los vehículos deberán llevar en sitio visible la identificación de la ruta objeto del servicio durante la prestación del mismo.

Los vehículos destinados al servicio hospitalario deberán indicar el tipo de residuos que transportan, con la leyenda "*RIESGO BIOLÓGICO*" y el símbolo de bioseguridad en los costados, en la parte delantera y trasera del furgón.

Queda terminantemente prohibido colocar en cualquier equipo del operador del servicio calcomanías y elementos publicitarios ajenos al operador o al fabricante y leyendas o inscripciones que no se hayan especificado dentro del reglamento. Tampoco podrán instalarse elementos decorativos en la cabina, tales como cortinas, viseras y cromados.

Todos los vehículos de supervisión, carro-talleres, las cajas estacionarias, contenedores y demás equipos del operador deberán cumplir con las normas estipuladas en este numeral.

3.2.9 Normas de seguridad

Además de las normas de seguridad industrial establecidas para este tipo de labores y para el tipo de vehículos que serán operados, el operador deberá observar como mínimo los siguientes requisitos:

- Todos los equipos de recolección y limpieza deberán cumplir con la norma internacional DOT. Para la operación nocturna de recolección deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la tolva.
- Estas luces deberán permanecer prendidas durante la operación de recolección y serán apagadas durante el transporte.
- No podrá modificarse la disposición de faros o luces provistos por el fabricante, ni agregarse otro tipo de luces exteriores o interiores.
- Todos los equipos de recolección y limpieza deberán disponer de espejos retrovisores con amplia visibilidad.
- Los vehículos deberán contar con alarmas de reversa y levantamiento de la tolva y deberán tener señales de precaución acústicas y ópticas de tipo reflectivo. Los vehículos con caja compactadora deberán tener sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.
- Los equipos deberán estar dotados de estribos adecuados y con superficie antideslizante para que el personal pueda ascender a la tolva de carga en forma segura.

Por otra parte, está prohibido el transporte de personal de recolección o de otros servicios en dichos lugares, con excepción del que se encuentre operando. Durante el transporte y siempre que la velocidad sea mayor de 20 km/h la tripulación permanecerá en la cabina del vehículo.

Todos los equipos y vehículos dispondrán de una cabina con capacidad suficiente para transportar al personal de conducción y los tripulantes cumpliendo con las respectivas normas legales y de seguridad. Durante la jornada de trabajo está prohibido el transporte de personal diferente a los operarios del servicio en los vehículos de recolección.

Todos los equipos deberán contar con extinguidor, señales preventivas y equipo de seguridad exigido por la legislación colombiana.

No se permitirá el transporte de personal en vehículos destinados al servicio; para esta actividad se deberá contar con vehículos específicamente destinados a dicho fin.

3.2.10 Normas ambientales

Todos los vehículos nuevos para la recolección de residuos ordinarios, deberán cumplir con la normatividad EPA 98 (para vehículos de fabricación americana) o EURO 2 (para vehículos

de diseño y fabricación europea), con los estándares vigentes para el año 2002. Esta obligación no lo exime de dar cumplimiento a la normatividad nacional vigente.

Todos los vehículos recolectores deberán cumplir con los valores máximos de la normatividad vigente.

Las mediciones de ruido para los vehículos se realizarán en las siguientes condiciones:

- En la vía pública.
- Con el vehículo prendido y parado.
- Con el vehículo desarrollando las operaciones propias de las actividades de recolección.

Los vehículos deberán cumplir con las características estipuladas en el libro F, numeral 3.3.6 del Reglamento de Agua Potable y Saneamiento Básico, Resolución N° 1096 de 2000 o RAS 2000.

Los componentes atmosféricos se medirán directamente por la autoridad competente mediante el otorgamiento del Certificado Único de Gases Vehiculares o en operativos que permitan registrar en cualquier momento los niveles de emisión de los vehículos recolectores y de supervisión. Para lo anterior se utilizarán como referencia las Resoluciones N° 005 de 1996 y 909 de 1996, expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente y el Ministerio del Transporte, respectivamente, o normas que las modifiquen.

3.2.11 Programa de mantenimiento

El operador deberá efectuar un adecuado programa de mantenimiento general de los vehículos, ya sea que se realice mantenimiento directo o contratando con terceras personas.

Así mismo deberá integrar al programa de mantenimiento preventivo un conjunto de actividades orientadas a la revisión sistemática de los componentes del vehículo, que inciden directamente sobre las emisiones contaminantes del escape, ruido y calor. Los elementos para el mantenimiento preventivo son:

- Sistemas de ventilación del carter
- Sistemas de recirculación de gases de escape
- Sensor de oxígeno
- Tubos de escape
- Silenciadores
- Tanques de combustible y líneas de alimentación
- Filtros
- Aislamiento térmico y acústico del motor

El incumplimiento o las fallas en el servicio que se presenten por causa o con ocasión del mantenimiento que ha sido subcontratado serán de exclusiva responsabilidad del operador.

3.2.12 Abandono de vehículos

El operador se abstendrá de abandonar sus equipos en la vía pública, por cualquier razón. En caso de avería, el conductor procurará estacionar el vehículo en un sitio que no afecte el tráfico vehicular, colocando las respectivas señales de precaución e informará por radio a la

base de operaciones. El conductor permanecerá dentro del vehículo hasta tanto arribe el auxilio mecánico o el vehículo de reemplazo.

3.2.13 Disposiciones para el sistema de monitoreo de operaciones.

El operador deberá poner al servicio un sistema automático de monitoreo vehicular, para optimizar la gestión de la flota de vehículos y permitir a EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN o a quien ella designe para tal efecto, consultar esta información vía Internet.

Todos los vehículos adscritos directamente al servicio, deberán tener instalados dispositivos que permitan realizar el rastreo de manera automática (GPS MODEM), o Sistema de Posicionamiento Global.

El dispositivo debe como mínimo transmitir los siguientes datos:

- Latitud y longitud en coordenadas geográficas.
- Velocidad
- Fecha y hora

La red de transmisión de datos deberá tener una cobertura del 100% de la ciudad.

Los operadores deberán proveer un centro de control, el cual puede ser propio o contratado mediante la figura de “*outsourcing*” y la administración del mismo puede ser autónoma o dependiente del operador. En cualquier circunstancia, se deberá permitir el acceso a la información contenida en el centro de control a EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y a la Interventoría que ésta designe, facilitando los canales necesarios para hacerlo a través de Internet.

Por medio del acceso a Internet el operador debe habilitar una interfase de sistemas de información geográfica (SIG) mediante un servidor de mapas que permita a EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN analizar la información. Igualmente, deberá preverse la posibilidad de que en un futuro, y en función de las directrices de EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, el usuario del servicio pueda tener acceso a través de Internet a los mapas de rastreo. Este SIG como mínimo deberá:

- Desplegar el rastro de las micro rutas reales de recolección transmitido por el dispositivo sobre un mapa base de la ciudad (rastreo transmitido por el dispositivo instalado en cada vehículo) y hora de recolección.
- Desplegar las rutas programadas
- Usuarios adscritos a cada micro ruta programada
- Usuarios atendidos por cada micro ruta real (rastreada)
- Micro rutas de barrido programadas
- Rutas de barrido realizadas.
- Toneladas de residuos por micro ruta real de recolección por tipo de servicio (domiciliaria ordinaria y reciclaje, barrido, mayores generadores, escombros, etc.)
- El sistema debe contar con herramientas de navegación que permitan:
 - ✓ Acercar, alejar, desplazar, extender
 - ✓ Motor de búsqueda por criterios de: nomenclatura domiciliaria, barrio, micro ruta de recolección domiciliaria, micro ruta de barrido y recolección del barrido, rutas para otros servicios, placa del vehículo y coordenadas geográficas.
 - ✓ Herramientas de consulta: medir distancia, identificar ruta, barrio, nomenclatura vial e indicadores de calidad.
 - ✓ Ayuda en línea.

- ✓ Despliegue de la información en: mapas, gráficos y tablas.
- ✓ Navegación compatible mínimo a través de: *Internet Explorer* (v. 4.0), *Netscape* (v. 4.0) o *Mozilla* (v. 0.9.5).

El operador será responsable de garantizar la seguridad, confiabilidad y disponibilidad de los canales de comunicación para que EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN o quién ésta designe, tengan acceso al sistema de monitoreo de operaciones. Como mínimo deberán proveer una conexión dedicada a Internet, con ancho de banda de 128 kbps con R-uso 1:1. El operador deberá asumir el costo de dichos canales.

Los operadores deberán garantizar la integridad de la información, para lo cual proveerán los mecanismos de almacenamiento, sistemas de respaldo, copias de seguridad y demás elementos necesarios para mantener la seguridad de la información.

Se deberá contar con el plan de contingencias, el cual deberá ser actualizado anualmente y deberá contener como mínimo:

- Políticas de copias de respaldo.
- Políticas de seguridad y control de acceso al centro de control.
- Plan de contingencia en servidores.
- Plan de recuperación de desastres.
- Priorización de actividades del plan de acción.

El operador deberá mantener siempre al menos un año de la información histórica en la base de datos para consultas y análisis estadísticos.

El operador deberá implementar, dentro de la estructura organizacional de administración del centro de control, una auditoría de sistemas con la asignación de funciones adecuadas y el alcance suficiente para asegurar los controles necesarios en el ámbito global de los sistemas, y establecer las especificaciones necesarias para la verificación y adecuación de éstos, de modo tal que se asegure la exactitud, seguridad e integridad del sistema de monitoreo de operaciones y sus resultados.

El operador deberá, una vez al año, realizar un reporte general de las actividades de la gestión del sistema de monitoreo de operaciones, en el cual se incluyan indicadores de gestión.

3.2.14 Reposición de vehículos

En caso de averías graves o daños en los equipos que no permitan su utilización, el Operador deberá reponer en el menor tiempo posible los vehículos, de forma que no se afecte la prestación del servicio.

3.3 Unidades de almacenamiento

3.3.1 Contenedores y cajas estacionarias

El operador empleará contenedores (tipo *roll-off* o similar) o cajas estacionarias para aquellos grandes generadores, que le corresponda atender en la zona asignada, que generen volúmenes considerables de residuos, cuyas condiciones de espacio lo permitan. 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 el operador deberá instalar por su cuenta en cada punto, la cantidad de unidades que sean necesarias para que los residuos que los usuarios depositen no desborde la capacidad de éstos, no obstaculice la circulación vehicular y peatonal, ni generen puntos críticos de arrojamiento indiscriminado de residuos.

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 requeridas por los grandes generadores serán instalados por cuenta del usuario, teniendo en cuenta que las mismas sean compatibles con los equipos de recolección.

El operador 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. No cobrará ningún valor a estos usuarios por dicho concepto.

El operador deberá mantener estos recipientes en un adecuado estado de presentación, limpieza e higiene, e identificarlos con los colores y logotipo del operador y EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, con el número de la línea telefónica abreviada para reclamos N° 110 y el número interno de identificación del elemento.

3.3.2 Cestas de almacenamiento de residuos sólidos en las calles

La recolección de los residuos sólidos depositados en las cestas y el mantenimiento de las mismas es responsabilidad del operador. Los residuos serán recolectados en las mismas frecuencias del barrido de la zona, pero en todo caso deberá mantenerlas de forma que no se reboquen los residuos en ellas contenidos.

La instalación de las cestas en la ciudad no es responsabilidad del Operador.

3.4 Dotación para las operaciones manuales

Durante todo el período de ejecución del contrato el equipo y los elementos requeridos para la operación deberán encontrarse en adecuado estado de funcionamiento e higiene.

Además de los elementos inherentes a la operación se dotará a los operarios con elementos de seguridad como señales y chalecos reflectivos.

Si se emplean bolsas plásticas, estas deben identificarse con el nombre y/o logotipo del operador. Los colores serán de acuerdo con los lineamientos del PGIRS, en ningún caso estas podrán ser de color rojo o verde.

Se dotará a los operarios del barrido manual de elementos como escoba, cepillo, pala o garlancha, según el esquema operativo propuesto.

Los carritos y herramientas o implementos de trabajo del personal asignado al barrido manual deberán estar disponibles en los puntos de concentración que defina el operador.

Para la ejecución de las labores de corte de césped, la dotación mínima deberá incluir los siguientes elementos: botas y guantes de seguridad, peto largo de carnaza, careta de protección, filtros auditivos, tapabocas cuando utilice herbicidas, monogafas, canilleras, protección auditiva, conjunto impermeable, chaleco reflectivo y uniformes del color que identifique al operador, de acuerdo con el diseño previsto para el caso.

3.5 Instalaciones

Las instalaciones del operador deberán estar localizadas en las áreas previstas en el POT del municipio donde se ubiquen, (para el caso de la ciudad de Cali el Acuerdo 069 de 2000 que adoptó el POT), las cuales serán compatibles con su uso, estar adecuadas para las funciones de parqueo y maniobra de vehículos, depósito de materiales, control de operaciones, vestidores e instalaciones sanitarias para el personal y oficinas administrativas, así como los servicios de abastecimiento de combustible y lubricantes, lavado, mantenimiento y talleres, si son prestados directamente por el operador.

Las áreas operativas de las bases de operaciones tales como parqueos, patios de maniobras, talleres, abastecimiento de combustibles y demás, deberán ser adecuadamente recubiertas con pavimento, de forma que se minimicen los impactos ambientales y se brinden adecuadas condiciones de trabajo a los operarios.

Las bases de operaciones deberán contar con sistemas de manejo de vertimientos de forma que se manejen en forma adecuada los líquidos generados en las labores de lavado y mantenimiento de equipos, el sistema básico tratamiento de los de vertimientos debe al menos incluir:

- Rejas de barras y tamices
- Desarenadores
- Decantadores o sedimentadores
- Deshidratadores de lodos (evaporadores y percoladores)

Se contará con adecuada señalización en las diferentes áreas de la base, así como de los sentidos de circulación.

En ningún caso el operador podrá utilizar la vía pública para realizar reparaciones, estacionamiento, guarda de vehículos o cualquier otra actividad similar, salvo casos de fuerza mayor debidamente justificados.

Preferiblemente las instalaciones deberán tener varios accesos a fin de atender problemas de bloqueos de vías en situaciones de manifestaciones.

Solo se permite el recibo de residuos en las instalaciones del operador para realizar trasbordo entre vehículos si se dispone de un área exclusiva para el efecto, la cual deberá ser cerrada por los costados; los residuos así depositados no podrán permanecer más de cuatro (4) horas. Los permisos y licencias ambientales para este efecto serán de entera responsabilidad del operador

Las instalaciones del operador deberán contar con los servicios públicos legalmente instalados y con todas las señales y el equipo de seguridad requerido para garantizar tanto

la prevención de accidentes como la inmediata y ágil atención cuando se produzca una situación de emergencia.

Así mismo se deberá disponer de una enfermería adecuadamente dotada y de un profesional, con capacidad de atender emergencias y casos de menor complejidad, o la capacidad de estabilizar pacientes hasta su ingreso a un centro hospitalario.

Será responsabilidad del operador desarrollar y poner en práctica un Plan de Manejo Ambiental para la totalidad de maniobras y actividades de la Base de Operaciones, velando por el cumplimiento de las disposiciones mínimas ambientales definidas por las autoridades ambientales y de salud competentes. Como mínimo, deberá incluirse el plan de manejo de aguas residuales, control de infiltraciones y/o vertimiento de líquidos, control de emisiones, control de ruidos para operaciones diurnas y nocturnas, diseño de accesos buscando minimizar el efecto del flujo de vehículos pesados en el tráfico vehicular circundante, entre otros.

4. SISTEMA DE CONTROL

4.1 Responsabilidades

EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y el operador son responsables ante el usuario por la calidad y oportunidad del servicio prestado.

EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN realizará, por conducto de terceros, las funciones de interventoría del contrato con el fin de verificar el cumplimiento por parte del operador de las obligaciones legales, contractuales y del reglamento, de los indicadores de control de la calidad, así como de efectuar recomendaciones o instrucciones con el mismo fin.

El operador ejercerá el control de resultados, de gestión, legal y financiero por medio de un sistema de control interno que deberá estar soportado y comprenderá la supervisión en campo, auditorías y evaluaciones periódicas, y deberá estar a disposición de la interventoría y de EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN E.S.P. EN LIQUIDACIÓN

4.2 Interventoría

Las principales funciones que ejercerá el interventor se detallan en el contrato de operación, sin perjuicio de las adicionales que establezca EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.

Antes de iniciar la ejecución del contrato, EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN comunicará por escrito al operador la identificación del personal autorizado para llevar a cabo la interventoría. Cualquier modificación en este personal le será notificada con una anticipación de por lo menos, tres (3) días hábiles.

El personal de la interventoría tendrá acceso a las instalaciones así como a los equipos utilizados en la prestación del servicio del operador con el fin de realizar inspecciones esporádicas.

El operador llevará a cabo al menos una reunión mensual con la interventoría para coordinar la ejecución de las actividades a su cargo y hacer evaluación y seguimiento de la prestación de los servicios. De lo ocurrido en estas reuniones se dejará constancia en actas suscritas por los asistentes y se enviará copia a EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.

4.3 Control interno

Es responsabilidad del operador garantizar la calidad, oportunidad, eficiencia y eficacia del servicio prestado. Para el efecto implementará un sistema de control interno que integre la planeación de los servicios con la ejecución de los mismos, garantizando el cumplimiento de los objetivos del contrato.

Como parte del sistema de control interno, todos los procedimientos deberán ser documentados, el personal será instruido para su cumplimiento y serán objeto de evaluación periódica para su mejoramiento continuo.

Mantendrá un sistema de información que le permita hacer el seguimiento de su operación, del uso de los recursos y en general de los objetivos del contrato, con el fin de implementar a tiempo las medidas de ajuste requeridas.

En ejercicio del control interno, el operador desarrollará los procedimientos y asignará los recursos para una adecuada supervisión en campo y para realizar auditorias o evaluaciones posteriores de los procesos.

La supervisión tendrá como objeto asegurar la calidad de las tareas ejecutadas aplicando correctivos inmediatos y puntuales, así como retroalimentar al sistema de información y control con las anomalías observadas.

La evaluación se hará con el criterio de buscar un mejoramiento integral, a mediano y largo plazo, de la eficiencia y eficacia del servicio.

4.4 Auditoria externa

En cumplimiento de la normatividad vigente el operador como empresa operadora de servicios públicos, ESP, e independientemente del control interno y fiscal, está obligado a contratar una auditoria externa de gestión y resultados con empresas especializadas, copia de cuyos informes será entregada a EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN.

4.5 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Además de la vigilancia contractual que ejercerán EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y la interventoría, el operador como ESP 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.

4.6 Información que debe llevar el operador

El operador mantendrá un sistema de información que le permita ejercer el control interno de su operación, rendir a EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN los informes que adelante se definen y en general atender cualquier requerimiento de información que de forma regular o puntual haga EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN o los usuarios. Como mínimo deberá tener registros actualizados de:

- Para cada categoría del servicio: registros de macro-rutas y micro rutas, tipo de vehículo asignado, promedios semanales y diarios de: cantidad de residuos recolectados, número de viajes, tiempos empleados.
- Novedades de la operación, con indicación de las medidas tomadas, recursos asignados y tiempos de respuesta.
- Tiempos y rendimientos de los diferentes trayectos de la operación.
- Inventario de la flota asignada a cada tipo de servicio, indicando el estado de operatividad, vehículos programados, vehículos en reserva, vehículos en taller.
- Tiempo de inoperatividad de los vehículos y sus causas.
- Número total de personas asignadas a la operación, discriminando por cada categoría del servicio y por función.
- Número de accidentes y tiempo utilizado en su atención.
- Número de incidentes en los que se haya involucrado a personas a su servicio o a equipos, con o sin daño a propiedades del operador o de terceros.
- Para los residuos peligrosos del servicio hospitalario: registro de las cantidades recolectadas y tratadas, por tipo de usuario, por tipo de residuo, por tipo de tratamiento y por cada una de las instalaciones donde se efectuó el tratamiento.

El sistema de información debe permitir el cálculo y seguimiento de los indicadores que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, la autoridad ambiental competente, la autoridad sanitaria o EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, como parte de la normalización de calidad del servicio de aseo urbano.

En cuanto a las actividades de capacitación el operador deberá llevar el registro de las diferentes actividades desarrolladas y los participantes.

4.7 Informes

Sin perjuicio de la rendición de informes a la CRA y a la SSPD, el operador deberá presentar a EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, a través a la interventoría, en los formatos y medios que esta le indique para unificar la información de todos los operadores, los reportes que a continuación se relacionan

- **Informe de modificación de rutas:** Cuando el operador, por necesidades del servicio requiera modificar una micro ruta ya sea de recolección, de barrido o limpieza, realizará la correspondiente modificación en la hoja de la ruta e informará a la interventoría con una antelación de tres (3) días antes de iniciar operativamente el cambio. Si la modificación implica cambio en el horario o en la frecuencia deberá informarle, tanto al usuario (solo en el caso de Recolección) como a la interventoría, con la suficiente anticipación. Será igualmente responsabilidad del operador la actualización de los sistemas de archivo y control de las micro rutas en EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, en los medios magnéticos existentes en ella, en un lapso no superior a quince (15) días después de la comunicación de modificación.
- **Informe operativo:** Dentro de los cinco (5) primeros días calendario de cada mes, con el siguiente contenido:
 - Resumen de la operación desarrollada durante el mes inmediatamente anterior, con indicadores de cumplimiento de rutas, frecuencias y horarios, de acuerdo con los indicadores de calidad definidos por EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN en el presente reglamento, o aquellos que se regulen con base en la reglamentación

- sobre calidad - penalidad que expida la CRA, así como atención de operativos especiales y novedades en general.
- Estadísticas diarias, por tipo de servicio y ruta, de la cantidad de residuos recolectada, número de viajes y tiempos empleados en los diferentes trayectos
 - Indicadores de gestión
 - Mediciones de los niveles de ruido, que aleatoriamente se hayan tomado en transcurso del mes.
 - Trimestralmente, la caracterización de los vertimientos de las bases de operación.
 - Novedades en cuanto a los requisitos de seguridad vial requeridos en este reglamento.
 - Cumplimiento del PSOSI (Plan de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial)
- **Informe financiero:** Anualmente presentará sus estados financieros oficiales, con las respectivas notas (estado de resultados, balance general, cambios en el patrimonio, estado de flujo de efectivo y estado de cambios en la situación financiera), junto con el dictamen del revisor fiscal.
 - **Programa de salud ocupacional y seguridad industrial (PSOSI):** así como las modificaciones y ajustes periódicos.
 - **Informe de actividades de corte de césped.** El Operador entregará un informe a la culminación de cada corte, en el cual se describan las labores ejecutadas, con registro fotográfico de las zonas mantenidas antes, durante y después de ejecutadas las labores. El informe final se presentará en dos copias. Una vez aprobados por la interventoría los informes presentados, se generara el acta de recibo para el respectivo pago.

5. IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO CONTRATADO Y PERÍODO DE TRANSICIÓN Y AJUSTE

5.1 Implementación del proyecto contratado

Este período es el comprendido entre la firma del contrato de operación y la iniciación de las operaciones propias del servicio en el cual se adecuan los recursos y se programan actividades operativas. En su transcurso el operador interactuará permanentemente con la interventoría especialmente en lo referente a la adquisición y disponibilidad de equipo, adecuación de la base de operaciones, contratación y capacitación del personal, cronograma de operaciones, diseño de macro rutas y micro rutas y demás particularidades para la prestación del servicio en todos los componentes contratados.

El operador deberá presentar a la interventoría un informe quincenal durante el período previo al inicio de la operación que incluya las actividades realizadas, los problemas encontrados, actividades atrasadas con relación al cronograma establecido, consecución de permisos y licencias y en general toda aquella información relevante para hacer seguimiento al proceso.

5.2 Período de Transición y Ajuste

Esta etapa estará sujeta a lo establecido para el efecto en los términos de referencia.

6. SUJECCIÓN DEL REGLAMENTO AL CONTRATO DE OPERACIÓN Y SU POSIBLE MODIFICACIÓN

El presente Reglamento se entiende incorporado al contrato de operación y es de obligatorio cumplimiento para el operador

El Gerente de EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN modificará el reglamento para la prestación del servicio cada vez que las necesidades así lo exijan. Si las modificaciones introducidas alteran el equilibrio económico del contrato celebrado deberán hacerse los ajustes correspondientes conforme al procedimiento que para el efecto hayan convenido o convengan las partes.

7. INDICADORES DE CONTROL A LA CALIDAD DEL SERVICIO

7.1 Principios

Con el fin de mantener una calidad uniforme en la prestación del servicio en todas las zonas de la ciudad, se establecen un sistema de indicadores que generarán incentivos o descuentos en la remuneración del operador. Tales indicadores estarán basados en efectos que lleguen a:

- Ocasionar alteraciones importantes en la prestación del servicio
- Ser percibidos por un número considerable de usuarios
- Afectar la confiabilidad del servicio
- Deteriorar la disposición de los usuarios para colaborar con la prestación del servicio
- Aumentar el número de reclamos
- Ocasionar el retiro de los usuarios o deteriorar el recaudo

Las principales deficiencias resultantes del incumplimiento de obligaciones contractuales o requerimientos específicos pueden clasificarse de acuerdo con su nivel de incidencia para la recolección domiciliaria, el barrido y la limpieza o la gestión comercial en alguno de los siguientes atributos:

Atributo	Nivel de calidad para RBL
Continuidad	Prestación del servicio en las frecuencias programadas
Cobertura	Prestación del servicio a todos los usuarios
Cumplimiento	Prestación del servicio en los horarios o tiempos establecidos
Uniformidad	Evitar fluctuaciones en la calidad del servicio prestado

7.2 Medición

EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN contratará con firmas especializadas la realización de encuestas entre los usuarios para determinar su percepción de la calidad del servicio recibido en cada zona, de forma bimestral. Dentro del cálculo del promedio de cada atributo se incluirán las quejas recibidas por calidad del servicio.

Así mismo se incluirá en el promedio de calificación de calidad el comportamiento de los indicadores de cobertura de usuarios atendidos y nivel de recaudo.

La medición del nivel de cumplimiento o incumplimiento de las metas de calidad, que se define adelante, se hará con base en la calificación general de satisfacción (% total de usuarios satisfechos) obtenida en la encuesta. Es decir, el nivel de calidad del servicio (NC) se equipara al porcentaje de usuarios satisfechos.

Las encuestas incluirán preguntas que midan la satisfacción del usuario en los atributos de continuidad, cobertura y cumplimiento. Para el efecto se medirán los siguientes:

- Cumplimiento de la frecuencia de recolección (día en que debe pasar el vehículo recolector)
- Cumplimiento del horario de recolección
- Limpieza de la calle frente al predio del usuario encuestado
- Limpieza del barrio del usuario encuestado
- Oportunidad en la atención de solicitudes del servicio
- Percepción de la calidad del servicio.

El atributo de uniformidad se determinará mediante el promedio de la satisfacción en general y por atributos para un periodo dado, como se detalla adelante.

7.3 Niveles de calidad

Con los resultados de la última medición disponible, EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN evaluará el grado de cumplimiento o incumplimiento de las metas de calidad, así:

- Se considera que el nivel de calidad (NC) es suficiente cuando el operador obtiene como mínimo un 65% de satisfacción de los usuarios de su zona, siempre que el bimestre anterior no haya obtenido calidad insuficiente.
- Si el bimestre anterior el nivel de calidad (NC) fue insuficiente, la meta de suficiencia sube al 70%
- Si por dos bimestres consecutivos no se ha logrado la meta de suficiencia esta sube al 75%, sin perjuicio de las sanciones por incumplimiento del contrato previstas para el efecto. Es decir, que ante un bimestre con incumplimiento el operador debe esforzarse más para no volver obtener calidad insuficiente.
- Una vez el operador alcance un bimestre con calidad suficiente vuelve a comenzar la acumulación de insuficiencias.

Para determinar si el operador ofrece una calidad uniforme se calcula el promedio de las últimas dos mediciones. Se considera que el operador mantiene un nivel de calidad uniforme cuando se den las siguientes condiciones simultáneamente:

- Satisfacción total promedio de los dos bimestres > 80%
- Satisfacción por cada atributo (continuidad, cobertura y cumplimiento) > 75% en cualquier bimestre dentro del periodo promediado.

7.4 Procedimiento de penalización

- 1) Cada vez que el operador no obtenga un nivel de calidad (NC) suficiente, la tarifa del mes en que se haga la evaluación será penalizada de acuerdo con la siguiente fórmula:

Precio a pagar = precio contractual x (1 – (0,8 – NC)/10)

- 2) El operador que el bimestre anterior hubiera sido evaluado con calidad uniforme evitará el descuento a que se refiere el numeral anterior siempre y cuando cumpla alguna de las siguientes condiciones:
 - Satisfacción promedio del período evaluado (bimestre actual y anterior) > 75%, o
 - Satisfacción promedio del período siguiente (bimestre actual y siguiente) > 75%
- 3) En el evento en que no se obtenga el nivel de calidad suficiente, se requerirá al Operador para que de las explicaciones del caso, sin que las respuestas sean vinculantes para EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN
- 4) Los valores que sean descontados a los Operadores, pasarán a EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN