



Municipio de Tubará

Centros poblados de Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis.

PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO



Última actualización: Septiembre de 2025

Versión 12 de 12

PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO DEL MUNICIPIO DE TUBARÁ

CONTENIDO

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	3
PRESENTACIÓN	5
1. ACTIVIDADES PRESTADAS	6
2. OBJETIVOS Y METAS	6
3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO	8
3.1 Fecha de Adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo.	8
3.2 Área de Prestación del Servicio	8
3.3 Actividad de Recolección y Transporte de residuos no aprovechables.	10
3.4 Actividad de Transferencia	13
3.5 Actividad de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas.....	13
3.6 Actividad de Corte de Césped en las Vías y Áreas Públicas	14
3.7 Actividad de Poda de Árboles en las Vías y Áreas Públicas.....	14
3.8 Actividad de Aprovechamiento	14
3.9 Actividad de Tratamiento.....	14
3.10 Actividad de Comercialización	14
3.11 Actividad de Lavado de Vías y Áreas Públicas.....	17
3.12 Residuos Especiales	18
3.13 Programa de Gestión del Riesgo	19
3.14 Subsidios y Contribuciones	29
4. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL PGIRS	30

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

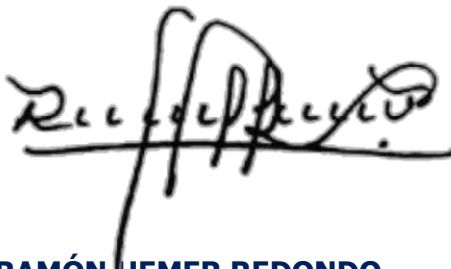
Versión	Fecha de la Revisión	Resumen de Cambios
01	Febrero de 2017	Se crea el Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo para la zona costera del Municipio de Tubará y los corregimientos de Guaimaral y Cuatro Bocas; teniendo en cuenta lo establecido en la metodología propuesta en la Resolución 0288 del 27 de Abril de 2015. Es válido aclarar que este documento no está articulado con el PGIRS Municipal, dado que en este último no se reconoce a Triple A como un prestador del servicio en el Municipio de Tubará.
02	31 de Enero de 2018	Se realizan los cambios operativos en lo que respecta a la descripción del área de prestación del servicio y las zonas atendidas con la actividad de recolección y transporte de residuos. De otro lado, se reconstruye el programa de relaciones con la comunidad y capacitación acorde a las actividades proyectadas para el año 2018. Finalmente, se actualiza el componente de gestión del riesgo y durante todo el documento se hace alusión a Triple A como persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables.
03	31 de Octubre de 2018	Se actualiza el componente de gestión del riesgo, eliminando de éste los campos de inundaciones y vendaval e incluyendo parálisis parcial o total del personal contratista como condición de amenaza, vulnerabilidad y riesgo de acuerdo al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del Servicio Público de Aseo del municipio de Tubará.
04	31 de Julio de 2019	Se reconstruye el programa de relaciones con la comunidad y capacitación acorde a las actividades proyectadas para el año 2019, Se actualiza el componente de gestión del riesgo, incluyendo el evento de sismos como condición de amenaza, vulnerabilidad y riesgo de acuerdo al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del Servicio Público de Aseo del municipio de Tubará. Finalmente, se actualizan los factores de subsidios y aporte solidario para el Servicio Público de Aseo.
05	1 de Mayo de 2020	Se reconstruye el programa de relaciones con la comunidad y capacitación acorde a las actividades proyectadas para el año 2020 y se actualizan oficinas y horarios de atención al cliente.
06	31 de Diciembre de 2020	Se reconstruye el programa de relaciones con la comunidad y capacitación acorde a las actividades proyectadas para el año 2021 y se actualizan los puntos pagos. Finalmente, actualiza el componente de gestión del riesgo, incluyendo los eventos de Tormenta eléctrica, Colapso en la infraestructura (Planta de lixiviados), Tsunami, Vendaval y Tornados/Trombas como condición de amenaza, vulnerabilidad y riesgo de acuerdo al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del Servicio Público de Aseo del Municipio de Tubará.

Versión	Fecha de la Revisión	Resumen de Cambios
07	1 de Abril de 2022	Se actualiza el mapa de la APS, se incluyen los objetivos y obligaciones acorde con el PGIRS municipal 2020, se incluye el apartado de acuerdo de barrido, Se reconstruye el programa de relaciones con la comunidad y capacitación acorde a las actividades proyectadas para el año 2022 Finalmente, actualiza el componente de gestión del riesgo de acuerdo al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del Servicio Público de Aseo del Municipio de Tubará.
08	1 de Abril de 2023	Se reconstruye el programa de relaciones con la comunidad y capacitación acorde a las actividades proyectadas para el año 2023 y se actualizan los puntos de atención al usuario y los horarios. Finalmente, actualiza el componente de gestión del riesgo de acuerdo al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del Servicio Público de Aseo del Municipio de Tubará.
09	29 de febrero 2024	Se actualizan los puntos de pago y se reconstruye el programa de relaciones con la comunidad y capacitación acorde a las actividades proyectadas para el año 2024. Finalmente, se actualiza el componente de gestión del riesgo, de acuerdo con el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del Servicio Público de Aseo del Municipio de Tubará, incluyendo como condición de amenaza, vulnerabilidad el evento <i>Afectación en la infraestructura</i>, así mismo se retira el evento <i>Colapso en la infraestructura (Planta de lixiviados)</i>.
10	31 de octubre de 2024	Se actualiza el componente de gestión del riesgo, de acuerdo con el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del Servicio Público de Aseo del Municipio de Tubará, incluyendo como condición de amenaza y vulnerabilidad los eventos <i>Granizada, Inundación, Avenida Torrencial (Arroyos) y Avalanchas</i>.
11	30 de Abril de 2025	Se reconstruye el programa de relaciones con la comunidad y capacitación acorde a las actividades proyectadas para el año 2025 y se actualizan los puntos de atención al usuario, los horarios y medios de pagos. Finalmente, se actualizan los factores de subsidios y aporte solidario para el servicio público de aseo.
12	30 de septiembre de 2025	Se actualizan los canales de atención y el componente de gestión del riesgo, de acuerdo con el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del Servicio Público de Aseo del Municipio de Tubará, incluyendo como condición de amenaza y vulnerabilidad los eventos <i>Huracán y Mar de Leva</i>.

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo estipulado en el Decreto 1077 de 2015 y la Resolución 0288 del 27 de abril de 2015 la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A E.S.P. – Triple A S.A E.S.P. se permite presentar su Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo – PPSA para los Centros Poblados de Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Puerto Caimán, Playas de Edrimán y Corral de San Luis del Municipio de Tubará, Atlántico.

En este documento se relaciona la información sobre los aspectos operativos de la prestación del servicio público de aseo que son de interés del usuario, de conformidad con el contrato de condiciones uniformes; y será publicado en la página Web de Triple A S.A. E.S.P. dentro del mes siguiente a su adopción.



RAMÓN HEMER REDONDO
Gerente General Triple A S.A. E.S.P.

1. ACTIVIDADES PRESTADAS

Las actividades prestadas por Triple A S.A. E.S.P. dentro del marco del servicio público de aseo en el Municipio de Tubará se relacionan a continuación en la tabla 1. Lo anterior en concordancia con el Registro Único de Prestadores – RUPS de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Tabla 1. Actividades Prestadas.

Actividad	Fecha de Inicio
Recolección de residuos no aprovechables	01-05-2014
Transporte de residuos no aprovechables	01-05-2014
Transferencia	No aplica
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	No aplica
Corte de césped en vías y áreas públicas	No aplica
Poda de árboles en vías y áreas públicas	No aplica
Lavado de vías y áreas públicas	No aplica
Tratamiento	No aplica
Aprovechamiento	No aplica
Comercialización	01-05-2014

2. OBJETIVOS Y METAS

Seguidamente en la tabla 2 se presentan los objetivos y metas trazados por Triple A S.A. E.S.P., los cuales están orientados a alcanzar las condiciones óptimas de cobertura, calidad, continuidad y eficiencia en la prestación del servicio público de aseo en el Municipio de Tubará, específicamente en aquellos aspectos en los que se logran identificar oportunidades de mejora.

El seguimiento a los objetivos y metas propuestos en el PPSA se realizará de forma sistemática mediante un informe anual, cuyo punto de partida será el *Modelo de Seguimiento* propuesto en la Resolución 0288 del 27 de Abril de 2015 (Ver tabla 3).

Tabla 2. Objetivos y Metas.

Actividad del servicio de aseo	Aspecto	Objetivo	Línea Base	Metas Intermedias				Meta Final	Indicadores	Plazo
				Año 1	Año 4	Año 8	Año 12			
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	Calidad	Prestar el servicio de recolección bajo la frecuencia horarios establecidos.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Cumplimiento de los horarios y frecuencias establecidas establecidos para la recolección de residuos sólidos.	1 año
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	Calidad	Disminuir la generación de puntos críticos	0 puntos críticos en área rural	90%	100%	-	-	Recuperar el total de puntos críticos	% de puntos críticos restaurados. (No. de puntos críticos controlados/ No. de puntos críticos identificados)	5 años
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	Calidad	Realizar registro de número de usuarios del área rural	Disponer de número de usuarios del sector rural	100%	100%	100%	100%	Disponer de número de usuarios del sector rural	No de usuarios registrados.	1 año
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	Cobertura	Ampliar la cobertura de barrido y recolección de residuos en área rural	100%	-	-	> 70%	-	Realizar recolección en todas las áreas de generación	Cobertura de recolección	8 años
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Cobertura	Disponer de información de áreas rurales susceptibles de barrido	No se cuenta con inventario de vías en el área rural para barrido.	-	100%	100%	-	Contar con áreas rurales susceptibles de barrido	Un (1) informe de áreas susceptibles de barrido en área rural	4 años
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Cobertura	Ampliar la cobertura de barrido y recolección de residuos en área rural	No se cuenta con inventario de vías en el área rural para barrido.	-	-	>70%	-	Realizar barrido en todas las áreas públicas posibles	Cobertura de barrido	8 años

Tabla 3. Modelo de Seguimiento del Programa.

Actividad del servicio	Componente	Objetivo	Meta	Ejecutado	Indicador	Resultado Indicador	Medios de verificación	Dificultades Identificadas	Observación	Evidencia

3. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO

3.1 Fecha de Adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo

Toda la información consignada en el presente documento corresponde a las condiciones de prestación del servicio en la fecha de adopción del programa, la cual corresponde a 30 de septiembre de 2025.

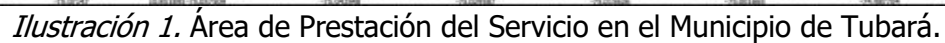
3.2 Área de Prestación del Servicio

A continuación en la tabla 4 se relaciona el detalle del Área de Prestación del Servicio de Triple A S.A. E.S.P. en el Municipio de Tubará, especificada por cada una de las actividades prestadas.

Tabla 4. Área de Prestación del Servicio.

Actividad del servicio de aseo	Nombre del Departamento	Nombre del Municipio	Localidad, comunas o similares
Recolección de residuos no aprovechables	Atlántico	Tubará	Boca Ratón, Caño Dulce, Palmarito Beach I, Palmarito Beach II, Playa Abello, Puerto Caimán, Puerto Velero, Urbanización Nueva Esperanza, Villas de Palmarito, Mokañá, Playas de Edrimán, Corral de San Luis, Tubaraima, Urbanización Los Cocos, Loma fresca, Loma Arena, y los centros poblados de Guaimaral y Cuatro Bocas.
Transporte de residuos no aprovechables	Atlántico	Tubará	
Comercialización	Atlántico	Tubará	

A continuación, en la ilustración 1 se puede visualizar el área de prestación de Triple A S.A. E.S.P. en el Municipio de Tubará.



3.3 Actividad de Recolección y Transporte de residuos no aprovechables.

3.3.1 Formas de presentación de residuos a las que pueden acogerse los usuarios

Tabla 5. Formas de presentación de residuos en el Municipio de Tubará.

Forma de presentación de los residuos	Describir condiciones de presentación que deben cumplir los usuarios (con o sin separación en la fuente, etc.).
Acera	Los usuarios deben presentar sus residuos en recipientes retornables o no retornables de manera que faciliten la actividad de recolección, reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y eviten el contacto con las personas que los recolectan. Los residuos corto-punzantes como vidrios, espejos, piezas filosas, entre otros, deberán estar resguardados de forma tal que se evite lesiones a los operarios de recolección. Al momento de la presentación, se debe tener en cuenta que la cantidad y el volumen de residuos sean acordes a los recipientes utilizados, el peso de los recipientes con residuos no debe superar los 50 Kg. En cuanto a los recipientes no retornables, como es el caso de las cajas, bolsas, sacos, entre otros; han de ser de material resistente para soportar su manipulación y facilitar su cierre o amarre. Para el caso de los recipientes retornables deberán estar contruidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue; estos recipientes deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas. Los residuos deben ser presentados en el sitio pactado para su recolección (aceras) en las frecuencias comunicadas con una anticipación de tres (3) horas al paso del camión recolector; en ningún caso los residuos podrán presentarse en separadores viales. La presentación de los residuos sólidos se hará evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.
Contenedores o cajas estacionarias	Aquellos usuarios que generen volúmenes considerables de residuos, tales como los grandes productores, multiusuarios, plazas de mercado, entre otros; podrán implementar contenedores o cajas estacionarias que deben cumplir con las siguientes condiciones: - No deberán superar las 20 Yd³ de capacidad de almacenamiento y su contenido no podrá superar los 5.000 Kg. - Las dimensiones y capacidad deben permitir el almacenamiento de la totalidad de los residuos sólidos producidos de acuerdo con las frecuencias de recolección. - Deben estar provistas de elementos que eviten la humedad, el depósito de aguas lluvias, la dispersión de residuos, el acceso de animales y la proliferación de vectores. - Debe colocarse la cantidad requerida de cajas que garanticen el almacenamiento de la totalidad de los residuos generados, acorde con la frecuencia de recolección asignada. - En las cajas de almacenamiento únicamente se podrán depositar los residuos sólidos ordinarios. - El sitio escogido para ubicar cajas de almacenamiento para residuos sólidos, además de permitir el acceso a los usuarios y el tránsito de peatones deberá contar con accesibilidad y facilidad para el manejo y la recolección de los residuos sólidos por parte del prestador.

Forma de presentación de los residuos	Describir condiciones de presentación que deben cumplir los usuarios (con o sin separación en la fuente, etc.).
Unidades de almacenamiento colectivo	Todo usuario agrupado del servicio público de aseo, deberá tener una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla como mínimo con los siguientes requisitos: - Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos. - Tendrán sistemas que permitan la ventilación y de prevención y control de incendios, como extintores y suministro cercano de agua y drenaje. - Serán construidas de manera que se evite el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras clases de vectores, y que impida el ingreso de animales domésticos. - Deberán tener una adecuada ubicación y accesibilidad para los usuarios. - Deberán contar con recipientes o cajas de almacenamiento de residuos sólidos para realizar su adecuado almacenamiento y presentación, teniendo en cuenta la generación de residuos y las frecuencias y horarios asignados por el prestador. - La presentación de los residuos se podrá realizar, en la unidad de almacenamiento o en el andén en el caso de multiusuarios.

3.3.2 Ubicación de la base de operaciones

La base de operaciones de Triple A S.A. E.S.P. para el Municipio de Tubará se ubica acorde a lo dispuesto por el Plan de Ordenamiento Territorial Municipal. A continuación, en la tabla 6 se describe la información de ubicación de ésta:

Tabla 6. Ubicación de la base de operaciones.

Dirección de la base de operaciones	Teléfono
Kilómetro 12 vía Tubará - Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos	(5) 3614376

Las instalaciones cuentan con:

- Patio para el parqueo y maniobra de vehículos.
- Depósitos de insumos para la prestación del servicio de aseo.
- Zona de control de operaciones (Equipos de comunicación con los vehículos recolectores).
- Oficinas administrativas.
- Vestidores e instalaciones sanitarias para el personal.

La base de operaciones se encuentra señalizada internamente y cuenta con equipos de prevención de accidentes en casos de emergencia y equipos para el control de incendios. De igual forma está provista con los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, y energía eléctrica.

3.3.3 Macrorrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables

Las macrorrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables por zonas, frecuencias y turnos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 7. Descripción de macrorrutas de recolección y transporte.

Macro ruta (Código)	Barrios	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
TUD100	Boca Ratón, Caño Dulce, Palmarito Beach I, Palmarito Beach II, Playa Abello, Puerto Caimán, Puerto Velero, Urbanización Nueva Esperanza, Villas de Palmarito, Mokaaná, Playas de Edrimán, Corral de San Luis, Tubaraima, Urbanización Los Cocos, Loma fresca, Loma Arena, y los centros poblados de Guaimaral y Cuatro Bocas.	X		X		X			07:00	18:00

La distancia del centroide del Municipio de Tubará al sitio de disposición final Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos es de 2,54 Km.

3.3.4 Censo de puntos críticos (período de reporte anual)

En los centros poblados de Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis del Municipio de Tubará, hasta la fecha no se han identificados puntos críticos.

3.3.5 Lugar de disposición de residuos sólidos

La disposición final de los residuos sólidos se realiza en el Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos, ubicado a 12 Km en el costado izquierdo de la vía que conduce de Barranquilla al municipio de Tubará, sobre un área total de 135 Hectáreas.

El Relleno Sanitario cuenta con licencia ambiental otorgada por la Corporación Autónoma Regional del Atlántico – CRA mediante la Resolución 00049 del año 2007, modificada por la Resolución CRA 000103 de 2008, la Resolución CRA 000816 de 2011, la Resolución CRA 000883 de 2012, la Resolución CRA 000694 de 2016, la Resolución CRA 0000263 de 2020 y la Resolución 0000643 de 2022. De acuerdo con la mencionada Licencia, este relleno cuenta con una vida útil de treinta (30) años y dos (2) meses desde su inicio de operación, que fue en el mes de abril del año 2009.

Tabla 8. Sitio de disposición de residuos sólidos implementado.

Nombre relleno sanitario	Ubicación	Teléfono de contacto	Cuenta con licencia o permiso ambiental vigente
Parque Ambiental Los Pocitos	Kilómetro 12 vía Tubará	(5) 3614376	Si

3.4 Actividad de Transferencia

Se define la transferencia como la actividad complementaria del servicio público de aseo realizada al interior de una estación de transferencia, la cual consiste en trasladar los residuos sólidos de un vehículo recolector de menor capacidad a un vehículo recolector de transporte a granel, por medios mecánicos, previniendo el contacto manual y el esparcimiento de estos, con una mínima exposición al aire libre de los residuos.

Para el Municipio de Tubará no existen estaciones de transferencia en funcionamiento, por lo que el transporte de residuos se realiza directamente desde el Municipio hasta el relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos.

3.5 Actividad de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas

Triple A S.A. E.S.P. actualmente no presta la actividad de barrido y limpieza de vías en el Municipio de Tubará.

3.5.1 Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas

Actualmente se encuentra suscrito un acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas con el Prestador Interaseo S.A.S. E.S.P., destacando que la suscripción no obedece a una confluencia de áreas de prestación, sino que en el municipio de Tubará la prestación del servicio de aseo es realizada por ambos operadores.

Tabla 9. Acuerdo de Barrido, limpieza de vías y áreas públicas

Acuerdo de Barrido y Limpieza	Fecha de suscripción	Prestadores que suscribieron acuerdo	Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas públicas a barrer	Número de suscriptores en el área de confluencia
01	30-07-2021	Triple A S.A. E.S.P	0	0	No existen áreas de confluencia entre los Prestadores.
		Interaseo S.A.S E.S.P	500	0	

3.6 Actividad de Corte de Césped en las Vías y Áreas públicas

Acorde a lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015, en su artículo 2.3.2.2.2.6.66, la actividad de corte de césped deberá realizarse en las áreas verdes públicas del municipio, que se encuentren dentro del perímetro urbano; por lo que esta actividad no aplica.

3.7 Actividad de Poda de Árboles en las Vías y Áreas públicas

Acorde a lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015, en su artículo 2.3.2.2.2.6.70 la actividad de poda se realizará sobre los árboles ubicados en separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor, vías peatonales, glorieta, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso, que se encuentren dentro del perímetro urbano; por lo que esta actividad para el área rural no aplica.

3.8 Actividad de Aprovechamiento

Triple A S.A. E.S.P. no realiza la actividad de aprovechamiento en el Área de Prestación declarada en el presente documento.

3.9 Actividad de Tratamiento

Actualmente Triple A S.A. E.S.P. no realiza la actividad de tratamiento, por lo que no cuenta con estaciones o planta de tratamiento.

3.10 Actividad de Comercialización

3.10.1 Puntos de atención a los usuarios

Los usuarios del servicio público de aseo del Municipio de Tubará cuentan con los siguientes puntos de atención:

Tabla 10. Puntos de atención a los usuarios.

Dirección del punto de atención	Teléfono	Días de atención	Horario de atención
Oficina Barranquilla Centro Comercial Country Plaza Carrera 53 No.78-10 Local 1	116	Lunes a Viernes	Lunes a Viernes: 7:45 a.m. – 4:00 p.m. Jornada continua.

Dirección del punto de atención	Teléfono	Días de atención	Horario de atención
Oficina Soledad Arboleda Calle 30 No. 26-331 LC2,3,4 2do piso Centro Comercial Arboleda	116	Lunes a Viernes	Lunes a Viernes: 7:45 a.m. – 4:00 p.m. Jornada continua
Oficina Puerto Colombia Carrera 10 No. 2-9	116	Lunes a Viernes	Lunes a Jueves: 7:45 a.m. – 11:30 a.m. y 1:00 p.m. – 4:30 p.m. Viernes: 7:45 a.m. – 11:30 a.m. y 1:00 p.m. – 4:00 p.m.
Oficina Galapa Calle 16 No. 12-21 Local 2	116	Lunes a Viernes	Lunes a Jueves: 7:45 a.m. – 11:30 a.m. y 1:00 p.m. – 4:30 p.m. Viernes: 7:45 a.m. – 11:30 a.m. y 1:00 p.m. – 4:00 p.m.
Oficina Baranoa Carrera 19 No. 16A-16 Local 2	116	Lunes a Viernes	Lunes a Jueves: 7:45 a.m. – 11:30 a.m. y 1:00 p.m. – 4:30 p.m. Viernes: 7:45 a.m. – 11:30 a.m. y 1:00 p.m. – 4:00 p.m.
Oficina Sabanagrande Calle 7 No. 7-5	116	Lunes a Viernes	Lunes a Jueves: 7:45 a.m. – 11:30 a.m. y 1:00 p.m. – 4:30 p.m. Viernes: 7:45 a.m. – 11:30 a.m. y 1:00 p.m. – 4:00 p.m.
Oficina Santo Tomás Calle 10 No. 9 -31	116	Lunes a Viernes	Lunes a Jueves: 7:45 a.m. – 11:30 a.m. y 1:00 p.m. – 4:30 p.m. Viernes: 7:45 a.m. – 11:30 a.m. y 1:00 p.m. – 4:00 p.m.
Oficina Sabanalarga Calle 19 No.19B-07	116	Lunes a Viernes	Lunes a Jueves: 7:45 a.m. – 11:30 a.m. y 1:00 p.m. – 4:30 p.m. Viernes: 7:45 a.m. – 11:30 a.m. y 1:00 p.m. – 4:00 p.m.

3.10.2 Medios de contacto

De igual manera los usuarios pueden colocar cualquier petición, queja o reclamo a través de los siguientes canales:

Tabla 11. Medios de contacto.

Dirección electrónica página web	http://www.aaa.com.co
Correo electrónico para radicación de PQR	https://www.aaa.com.co/formulario-de-presentacion-de-pqr/
Línea de atención al cliente	Desde una línea fija: 116 Desde un celular: 605-3850376 WhatsApp: 3169006116 APP: TRIPLEAPP
Servicios adicionales que presta	Asesor en línea a través de www.aaa.com.co

3.10.3 Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas

Triple A S.A. E.S.P desarrolla programas orientados a establecer y fortalecer la relación con los usuarios del servicio de público de aseo del Municipio de Tubará, los cuales se describen a continuación en la tabla 12.

Tabla 12. Programa de relaciones con la comunidad y de campañas educativas.

Localidad	Temas	Programación 2025
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Inscripción de instituciones educativas y padrinos.	Febrero
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Inauguración <i>Mi Colegio Limpio 2025.</i>	Marzo
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Inicio de socializaciones, capacitaciones y talleres del buen manejo de residuos sólidos.	Marzo
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Capacitaciones buen manejo de residuos en colegios.	Abril
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Inicio Reto Ambiental 1 con profesores y grupos ambientales – <i>Mi Colegio Limpio.</i>	Mayo
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Finalización Reto Ambiental No.1 – Programa <i>Mi Colegio Limpio.</i>	Junio
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Reunión virtual para la socialización del Reto Ambiental No. 2 e Inicio Reto Ambiental No. 2 – Programa <i>Mi Colegio Limpio.</i>	Julio
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Talleres de Planificación para recuperación de espacios – <i>Mi Colegio Limpio.</i>	Agosto
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Jornada de limpieza – <i>Mi Colegio Limpio.</i>	Octubre
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Feria Ambiental Mi Colegio Limpio – <i>Mi Colegio Limpio.</i>	Noviembre
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Formación de líderes en Tubará - Programa <i>Mi Cuadra Ejemplar.</i>	Noviembre

Localidad	Temas	Programación 2025
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Jornada de Limpieza Tubará - Programa Mi Cuadra Ejemplar.	Noviembre
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Seguimiento cuadra ejemplar y Actividad de cierre Mi Cuadra Ejemplar - Programa <i>Mi Cuadra Ejemplar</i> .	Noviembre
Guaimaral, Cuatro Bocas, Villas de Palmarito, Nueva Esperanza, Playas de Edrimán y Corral de San Luis	Jornada de Premiación – <i>Mi Colegio Limpio</i> .	Noviembre

3.10.4 Esquema de facturación del servicio

Tabla 13. Esquema de facturación del servicio.

Mecanismo de facturación	Descripción	Puntos de pago
Directa	La facturación del servicio público domiciliario de aseo es mensual y la realiza Triple A S.A E.S.P. en conjunto con el servicio de acueducto.	En cuanto al pago se puede realizar a través de medios electrónicos en PAGACUENTAS, PSE, COLPATRIA, RED DE CAJEROS ATH, REDEBAN, VISA, SERVIBANCA, TARJETAS DE CRÉDITO OLIMPICA y SERFINANZA, RAPPIDAY, WWW.AAA.COM.CO, TRIPLEAPP, NEQUI, TPAGA, DAVIPLATA. En bancos, almacenes, puntos de recaudo y compraventas: AV VILLAS, BANCOLOMBIA, BCSC, BOGOTÁ, DAVIVIENDA, GNB SUDAMERIS, ITAU, BBVA, OCCIDENTE, PICHINCHA, POPULAR, COLPATRIA, OLIMPICA, ÉXITO, SURTIMAX, CARULLA, JUMBO, CENCOSUD, SUPEREFFECTIVO, BALOTO, SUPERGIROS Y EFECTY, OFICINAS 472, PUNTO RED, PUNTO PAGO. De igual forma se cuenta con puntos de recaudo en los municipios de Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Baranoa, Sabanagrande, Santo Tomás y Sabanalarga. Pagos con cheque a nombre de: Fiduciaria Bancolombia S.A. Sociedad Financiera.

3.11 Actividad de lavado de vías y áreas públicas

En el marco del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio de Tubará no se definió el inventario de puentes peatonales y áreas públicas en el área urbana que serán objeto de lavado con cargo a la tarifa del servicio público de aseo, así como los parques, monumentos, esculturas, pilas y demás mobiliario urbano y bienes de interés cultural cuya limpieza y mantenimiento no está dentro de la tarifa del servicio.

3.12 Residuos Especiales

3.12.1 Condiciones en las que se realizarán las actividades del servicio público para atender los residuos especiales

Tabla 14. Actividades para atender los residuos especiales.

Tipo de residuos	Descripción	Teléfono de Contacto
Generados en eventos y espectáculos masivos	El almacenamiento y presentación de los residuos sólidos generados con ocasión de eventos y espectáculos masivos en recintos cerrados o en áreas públicas del Municipio, es responsabilidad del organizador de los mismos, quien deberá contactar a la Empresa para cotizar y contratar el servicio de recolección, transporte, y disposición final de residuos sólidos. El costo de este servicio será pactado libremente entre la empresa prestadora del servicio de aseo y el organizador del evento, así como su forma de pago.	Página Web: www.aaa.com.co Formulario de PQR's: https://www.aaa.com.co/formulario-de-presentacion-de-pqr/ Líneas de Atención: 116 – 605 385 0376 Asesor en línea: www.aaa.com.co
Generados por puntos de venta en áreas públicas	Los vendedores estacionarios localizados en áreas públicas debidamente autorizados deberán mantener limpios los alrededores de sus puestos de ventas y tener recipientes accesibles al público para el almacenamiento de los residuos generados en su actividad; y posteriormente presentarlos adecuada y oportunamente para su recolección por parte de Triple A S.A. E.S.P.	
Animales muertos	Para la recolección de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, Triple A S.A. E.S.P. efectuará el retiro en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano; para posteriormente trasladarlos al sitio de disposición final. El pago de este servicio de recolección y transporte, así como de disposición final estará a cargo de la entidad territorial. La recolección de animales muertos que excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, será responsabilidad de la entidad territorial, sin embargo se pactará la tarifa en caso de que el Municipio solicite el servicio a Triple A S.A. E.S.P.	
Residuos de construcción y demolición	La responsabilidad por el manejo y disposición de los residuos de construcción y demolición es del generador, con sujeción a las normas que regulen la materia. No obstante, la entidad territorial deberá tomar acciones para la eliminación de los sitios de arrojo clandestinos de residuos de construcción y demolición en vías, andenes, separadores y áreas públicas según sus características. Triple A S.A. E.S.P. será responsable de la recolección de residuos de construcción y demolición residenciales cuando se haya realizado la solicitud respectiva por parte del usuario y la aceptación por parte del prestador. En tales casos, el plazo para prestar el servicio solicitado no superará cinco (5) días hábiles. Triple A S.A. E.S.P. prestará este servicio y se hará de acuerdo con las disposiciones vigentes.	
Residuos especiales	Es todo residuo sólido que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre Triple A S.A. E.S.P. y el usuario. En este grupo se incluyen: podas, troncos, escombros y otros (aserrín, madera, icopor, colchones, muebles y enseres). En estos casos, los usuarios deben solicitar el servicio, luego la empresa genera una cotización del servicio (en caso de que aplique) y si el usuario confirma la prestación del servicio los residuos son recogidos en un tiempo establecido y transportados hasta el Relleno Sanitario Los Pocitos.	

3.13 Programa de Gestión del Riesgo

Triple A S.A. E.S.P. cuenta con una Plan de Emergencia y Contingencia actualizado acorde a las disposiciones enmarcadas en la Resolución 0154 de 2014, donde establece un conjunto de acciones, que permiten reaccionar eficazmente ante cualquier amenaza potencial que afecte al proceso, implementando soluciones oportunas que permitan minimizar el impacto en la comunidad, el ambiente y la organización.

A continuación, en la tabla 15 se relacionan las condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo identificadas en la prestación del servicio y las acciones de respuesta ante las mismas.

Tabla 15. Programa de gestión del riesgo.

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Incendio	● Alerta Amarilla– Impacto Bajo Se presenta conato de incendio, en zonas donde no se ve afectada la continuidad del servicio. Las acciones que implica la alerta amarilla son las siguientes: – El personal de brigada más cercano acude al lugar para controlar el conato. – Se levantará la alerta y se regresará a la normalidad en el momento en que se controle el conato. – La evaluación de los daños se realizará inmediatamente se controle el evento y se confirme la continuidad del servicio. ● Alerta Naranja– Impacto Medio Se declara cuando se presentan incendios en zonas o infraestructura donde se podría ver afectada la continuidad del servicio de aseo. Las acciones que implica la declaratoria de la alerta naranja son: – Se reúne a la Brigada de Emergencia del relleno sanitario y se inicia con el control del evento, en caso de no poder controlar las llamas, se procede a llamar a y la Brigada Triple A. – Se realiza el cierre de la zona donde ocurre el evento de tal manera que los vehículos que van ingresando y saliendo de disponer residuos mantengan su paso normal. – El Jefe del Relleno asume el rol de líder operativo de la emergencia, orientando las actividades de control del incendio y el Director planifica las acciones encaminadas al control y continuidad del servicio. – El Coordinador en conjunto con el Supervisor de Disposición Final continúan con el mando de la operación de disposición final. – Una vez controlada la situación se realiza evaluación de daños y se analiza el posible impacto sobre la operación. – La alarma se mantiene a todo el personal hasta que sea controlado por completo el incendio. ● Alerta Roja – Impacto Alto Se declara cuando se presente incendio en las zonas de operación o en un lugar cercano que obligue a la interrupción del servicio de disposición final. Las acciones que implica la declaratoria de la alerta roja son las siguientes: – Se reúne a la Brigada de Emergencia de Triple A y se inicia con el control del evento, en caso de no poder controlar las llamas, se procede a solicitar ayuda externa. – Se da el aviso a portería para restringir el acceso al Relleno Sanitario. – El Director de Disposición Final, asume el mando en las actividades control del incendio.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Incendio	– El Jefe del Relleno planifica las acciones encaminadas al control y continuidad del servicio. – El Coordinador de Operaciones asume el mando de la operación de disposición final. – Se evacua el personal hacia los puntos de encuentro. – El Director y el Jefe del Relleno evalúan los daños y la afectación que estos pueden tener sobre el restablecimiento del servicio. – Se realiza reunión del Comité Central de Emergencia en la sala de crisis, se inicia la planificación de las obras de reparación, se evalúa la disponibilidad de recursos de equipos, maquinaria y humano necesarios, se evalúa la necesidad de cierre temporal del relleno sanitario, en caso de cierre se inicia labores de control de tráfico en las afueras del relleno y se analiza la posibilidad de envío de los residuos a otro relleno sanitario cercano. – Una vez controlada la situación se procede con el diligenciamiento del formato de evaluación de daños y se analiza el posible impacto sobre la operación. – La alarma se mantiene a todo el personal hasta que sea controlado por completo el incendio.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.
Bloqueo de Vías de Acceso	● <u>Alerta Amarilla– Impacto Bajo</u> – Se declara cuando existe información de posibles cierres de la vía de acceso al relleno sanitario o cualquier vía dentro de las microrrutas (inferior al 20% de la microrruta) por parte de personal externo, como mecanismo de presión. Para cierres viales o bloqueos en la vía de acceso al relleno inferiores a 3 horas. – Se utilizan las vías alternas para que los vehículos puedan llegar a las rutas establecidas o al lugar de disposición final; tales como la vía que del relleno sanitario conduce a Tubará, la nueva Circunvalar de la Prosperidad, entre otras. – Se les informa a las áreas de apoyo: Seguridad física y Gestión Social, para buscar acercamientos con la comunidad y corroborar la información y buscar mediación con los causantes del bloqueo o cierre de las vías; en caso de fenómenos naturales tener en cuenta al personal de interventoría de obras para posibles reparaciones en la vía, de igual forma Director de Disposición Final. – En caso de bloqueos en las microrrutas, se procede a realizar ingreso manual a las vías que presenten obstrucción, de modo que se permita realizar la recolección con los Operarios de Aseo. – El líder operativo de recolección y transporte y/o disposición final, hace seguimiento a la situación y es quien toma la decisión sobre en qué momento informar la situación al Comité Central de Emergencias. ● <u>Alerta Naranja– Impacto Medio</u> – Se declara cuando se presenta un bloqueo en la vía de acceso las microrrutas (entre el 20% y el 50% de la microrruta) o al relleno sanitario entre 3 y 8 horas, impidiendo la prestación normal del servicio de aseo. – Se utilizan vías alternas para que los vehículos puedan llegar al lugar de disposición final; tales como la vía que del relleno sanitario conduce a Tubará, la nueva Circunvalar de la Prosperidad, entre otras y/o se utilizan rellenos sanitarios alternos para la disposición final de los residuos. – El líder operativo informa de la situación al Comité Central de Emergencias, este empieza a hacer seguimiento a la situación. – Se hace el requerimiento al apoyo externo, como Policía (ESMAD) y demás entes que puedan a dar solución a la situación. – Se procede a realizar ingreso manual a las vías que presenten obstrucción, de modo que se permita realizar la recolección con los operarios de aseo.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Bloqueo de Vías de Acceso	● Alerta Roja – Impacto Alto Se declara cuando se presenta un bloqueo en la vía de acceso a las microrrutas (superior al 50% de la microrruta) o al relleno sanitario que supera las 8 horas, impidiendo la prestación normal del servicio de aseo. – Se utilizan las vías alternas para que los vehículos puedan llegar al lugar de disposición final; tales como la vía que del relleno sanitario conduce a Tubará, la nueva Circunvalar de la Prosperidad, entre otras y/o se utilizan rellenos sanitarios alternos para la disposición final de los residuos sólidos. – Activación del Plan de Emergencia y Contingencia. El Comité Central de Emergencias se reúne permanentemente en la sala de crisis, mientras dura la atención de la emergencia. – Se realizará el diligenciamiento del formato de evaluación de daños. – Debe solicitarse ante los entes territoriales la declaratoria de Emergencia Sanitaria cuando se presenten problemas que impidan la normal recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos, que afectan de manera importante la continuidad del servicio. Una vez finalizada la emergencia el Comité Central de Emergencia evaluará la magnitud de afectación.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.
Movimiento en Masa / Avalanchas	● Alerta Amarilla– Impacto Bajo La temporada de lluvia puede aumentar los niveles freáticos y la saturación en el suelo, aumentando el riesgo de movimiento en masa o deslizamientos en las zonas de amenaza. Durante este periodo de mayor amenaza se deberá realizar las siguientes actividades: – Se debe estar atento a las alertas sobre posibles lluvias. – Monitoreo constante de las condiciones meteorológicas. – Monitorear las condiciones de estabilidad de la masa de residuos sólidos depositados en el relleno sanitario. ● Alerta Naranja– Impacto Medio Se evidencia el riesgo por posible movimiento en masa o deslizamientos con la formación de asentamientos y agrietamientos en las celdas clausuradas y semiclausuradas del relleno sanitario. El procedimiento a seguir será: – Acordonar la zona. – Recolección de los residuos dispersos en las zonas del relleno que se vieron afectadas. – Aplicación de producto químico para el control de olores (Cal e inhibidor de olores). – Conformación de taludes y terrazas afectadas. – Control de lloraderos de lixiviados. – Cubrimiento de residuos expuestos a la intemperie con mantos temporales. – Cubrimiento de residuos expuestos a la intemperie con material terreo. ● Alerta Roja – Impacto Alto Se deberá realizar una evaluación de la afectación por la materialización del riesgo frente a la continuidad del servicio de aseo, ejecutando el siguiente procedimiento: – El líder operativo de la emergencia deberá realizar recorridos para determinar las zonas afectadas y el grado de afectación. Para proceder a convocar al comité de emergencia. – El líder operativo de la emergencia en compañía del Director de Disposición Final, deberán planificar las acciones para el control de la emergencia, evaluando si se continua o no recibiendo residuos sólidos, en caso de no poder continuar con el proceso de disposición de residuos se deberá llevar los residuos a otro relleno sanitario.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Movimiento en Masa / Avalanchas	– Coordinar la disponibilidad del parque automotor, maquinaria y personal adecuado para la evacuación del material producto del movimiento. – En caso de ser necesario solicitar apoyo a los diferentes organismos de socorro y entes de control correspondientes. – El Comité Central de Emergencia deberá evaluar en qué momento se debe dar aviso a los diferentes grupos de interés. – Solicitar la activación de los planes de emergencia de todas las instituciones públicas y privadas en la ciudad. Así como entidades de vigilancia y control. – Se realizará el diligenciamiento del formato de evaluación de daños. – Debe solicitarse la declaratoria de Emergencia Sanitaria cuando se presenten problemas en recolección, transporte y disposición final que afectan de manera importante la continuidad del servicio de aseo. – El Comité Central de Emergencia evaluará la magnitud de afectación para declarar la emergencia.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.
Retención de Infraestructura y Personal.	● Alerta Amarilla– Impacto Bajo Se declara cuando existe información de posibles retenciones de infraestructura o personal, por parte de entes externos, como mecanismo de presión y su duración es menor a 3 horas. – En el tiempo que dure la retención del vehículo, personal o equipo, se reemplazarán las funciones de los mismos con la infraestructura disponible. – Se les informa a las áreas de apoyo: Seguridad Física y Gestión Social, para buscar acercamientos con la comunidad y corroborar la información y buscar mediación con los causantes de la retención; en caso de ser causado por inconvenientes como fenómenos naturales u otros servicios públicos (energía o alcantarillado) tener en cuenta al personal de interventoría de obras y saneamiento para posibles reparaciones en la vía, de igual forma al Director de Disposición Final. – El líder operativo de recolección y transporte hace seguimiento a la situación y es quien toma la decisión sobre en qué momento informar la situación al Comité Central de Emergencias. ● Alerta Naranja– Impacto Medio Se declara cuando se presenta una retención entre 3 y 8 horas. – En el tiempo que dure la retención del vehículo, personal o equipo, se reemplazarán las funciones de los mismos con la infraestructura disponible. – El líder operativo informa de la situación al Comité Central de Emergencias, este empieza a hacer seguimiento a la situación. – Se hace el requerimiento al apoyo externo, como Policía (ESMAD) y demás entes que puedan a dar solución a la situación. ● Alerta Roja – Impacto Alto Se declara cuando se presenta una retención de infraestructura por más de 8 horas, impidiendo la prestación normal del servicio de aseo en el área de influencia. Se continúa utilizando infraestructura adicional para suplir las obligaciones del vehículo, personal o equipo retenido. – Activación del Plan de Emergencia y Contingencia. El Comité Central de Emergencias se reúne permanente en la sala de crisis, mientras dura la atención de la emergencia. – Se realizará el diligenciamiento del formato de evaluación de daños. – Debe solicitarse la declaratoria de Emergencia Sanitaria cuando se presenten problemas que impidan la normal recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos, que afectan de manera importante la continuidad del servicio. – Una vez finalizada la emergencia el Comité Central de Emergencia evaluará la magnitud de afectación para declarar la emergencia.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Parálisis parcial o total del personal directo y/o contratista.	● Alerta Amarilla– Impacto Bajo Se declara cuando existe información de posibles parálisis de personal, contratista o parálisis de menos del 10% de la operación, de la operación de recolección, transporte; y del 10% para el componente de disposición final, tratamiento de lixiviados y limpieza urbana. – En el tiempo que dure la parálisis del personal se reemplazarán las funciones de los mismos con los proveedores disponibles. – En caso de falta de recursos por parte de los contratistas, se suministrarán las herramientas requeridas en acuerdo con el stock disponible en almacén. – El líder operativo será el Coordinador de la zona o el Jefe del Relleno quien hará seguimiento a la situación. – El Director toma el rol de coordinador operativo planificando las actividades a realizar, es quien toma la decisión sobre en qué momento informar la situación al Comité Central de Emergencias. ● Alerta Naranja– Impacto Medio Se declara cuando se presenta una parálisis del personal contratista y/o directo superior al 10% de la operación y menor al 15% de la operación de recolección, transporte; y entre 10% y 30% para el componente de disposición final, tratamiento de lixiviados. – En caso de falta de recursos por parte de los contratistas, se suministrarán las herramientas requeridas en acuerdo con el stock disponible en almacén. – En el tiempo que dure la parálisis del personal se reemplazarán las funciones de los mismos con los proveedores disponibles. – El líder operativo será el Coordinador de zona afectada o el Jefe del Relleno quien hará seguimiento a la situación. – El Director toma el rol de coordinador operativo planificando las actividades a realizar, es quien toma la decisión sobre en qué momento informar la situación al Comité Central de Emergencias, este empieza a hacer seguimiento a la situación. – Se realizará el diligenciamiento del formato de evaluación de daños. – Se hace el requerimiento al apoyo externo, como Policía (ESMAD) si se presentan hostilidades de parte del contratista y demás entes que puedan a dar solución a la situación, para el caso de manifestaciones. ● Alerta Roja – Impacto Alto Se declara cuando se presenta una parálisis del personal directo o contratista superior al 15% de la operación de recolección, transporte; y superior al 30% para el componente de disposición final, tratamiento de lixiviados; impidiendo la prestación normal del servicio de aseo en el área de influencia. – Se continúa utilizando infraestructura adicional para suplir las obligaciones del vehículo, personal. – En el tiempo que dure la parálisis del personal se reemplazarán las funciones de los mismos con los proveedores disponibles. – El líder operativo será el Director de Disposición o el Jefe de Operaciones quien hará seguimiento a la situación. – El Gerente de Aseo toma el rol de coordinador operativo planificando las actividades a realizar, además se informará la situación al Comité Central de #mergencias, este empieza a hacer seguimiento a la situación. – Para el caso de la terminación de la relación contractual con cualquier contratista de aseo (para las actividades de barrido de vías y áreas públicas), el primer punto a evaluar será la ampliación del contrato existente, por un tiempo que permita realizar un nuevo proceso licitatorio para adjudicar la ejecución de las actividades realizadas por el actual contratista.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Parálisis parcial o total del personal directo y/o contratista.	En caso de presentarse una respuesta negativa por parte del mismo, el líder operativo reorganizará la operación con el equipo propio y el equipo faltante será suplido con equipo alquilado. Adicionalmente se deberá contactar a los otros contratistas con los que cuenta Triple A, con el fin, de proporcionar el personal necesario para continuar con la normal operación. El líder operativo en conjunto con el Jefe de Planeación de Aseo realizarán las siguientes actividades: 1. Reorganizar el esquema operativo, si se requiere 2. Reforzar el recurso humano de la operación. 3. Entregar a cada uno de los coordinadores, supervisores y conductores, el nuevo esquema de microrrutinas para la prestación del servicio. Se hace el requerimiento al apoyo externo, como Policía (ESMAD) si se presentan hostilidades de parte del contratista y demás entes que puedan a dar solución a la situación. Se realizará el diligenciamiento del formato de evaluación de daños. Debe solicitarse la declaratoria de Emergencia Sanitaria cuando se presenten problemas que impidan la normal prestación del servicio de aseo, que afecten de manera importante la continuidad del mismo. Una vez finalizada la emergencia, el Comité Central evaluará la magnitud de afectación.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.
Sismos	● <u>Alerta Amarilla– Impacto Bajo</u> Se presentan sismos de baja intensidad y magnitud, aumentando el riesgo de movimiento en masa o deslizamientos en las celdas de disposición. Durante este periodo de amenaza se deberá realizar las siguientes actividades: – Se debe estar atento a las alertas sobre posibles replicas. – Monitoreo constante de las condiciones meteorológicas. – Monitorear las condiciones de estabilidad de la masa de residuos sólidos depositados en el relleno sanitario. – Verificación de las condiciones de la infraestructura. – Ubicación del personal en el punto de encuentro. ● <u>Alerta Naranja– Impacto Medio</u> Se presentan sismos de mediana intensidad y magnitud, se evidencia el riesgo por posible movimiento en masa o deslizamientos con la formación de asentamientos y agrietamientos en las celdas clausuradas y semiclausuradas del relleno sanitario. El procedimiento a seguir será: – Acordonar la zona. – Ubicación del personal en el punto de encuentro. – Se debe estar atento a las alertas sobre posibles replicas. – Recolección de los residuos dispersos en las zonas del relleno que se vieron afectadas. – Aplicación de producto químico para el control de olores (Cal e inhibidor de olores). – Conformación de taludes y terrazas afectadas. – Control de lloraderos de lixiviados. – Cubrimiento de residuos expuestos a la intemperie con mantos temporales. – Cubrimiento de residuos expuestos a la intemperie con material terreo. – Verificación de las condiciones de la infraestructura. ● <u>Alerta Roja – Impacto Alto</u> Se presentan sismos de gran intensidad y magnitud, se deberá realizar una evaluación de la afectación por la materialización del riesgo frente a la continuidad del servicio de aseo, ejecutando el siguiente procedimiento: – El líder operativo de la emergencia deberá realizar recorridos para determinar las zonas afectadas y el grado de afectación. Para proceder a convocar al comité de emergencia.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Sismos	– El líder operativo de la emergencia en compañía del Director de Disposición Final, deberán planificar las acciones para el control de la emergencia, evaluando si se continua o no recibiendo residuos sólidos, en caso de no poder continuar con el proceso de disposición de residuos se deberá llevar los residuos a otro relleno sanitario. – El líder operativo evaluará las condiciones de la infraestructura administrativa por posibles colapsos. – Ubicación del personal en el punto de encuentro – Todo el personal deberá estar atento a posibles replicas – Coordinar la disponibilidad del parque automotor, maquinaria y personal adecuado para la evacuación del material producto del movimiento. – En caso de ser necesario solicitar apoyo a los diferentes organismos de socorro y entes de control correspondientes. – El Comité Central de Emergencia deberá evaluar en qué momento se debe dar aviso a los diferentes grupos de interés. – Solicitar la activación de los planes de emergencia de todas las instituciones públicas y privadas en la ciudad. Así como entidades de vigilancia y control. – Se realizará el diligenciamiento del formato de evaluación de daños. – Debe solicitarse la declaratoria de Emergencia Sanitaria cuando se presenten problemas en recolección, transporte y disposición final que afectan de manera importante la continuidad del servicio de aseo. – El Comité Central de Emergencia evaluará la magnitud del evento.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.
Vendaval, tornados/huracán/trombas/ Granizado/ Inundación/ Avenida Torrencial (Arroyos).	● <u>Alerta Amarilla – Impacto Bajo</u> En temporada de lluvia se pueden presentar vendavales, huracanes, granizados, inundaciones, avenidas torrenciales (arroyos). Durante este periodo de mayor amenaza se deberá realizar las siguientes actividades: – Se debe estar atento a las alertas sobre posibles lluvias. – Monitoreo constante de las condiciones meteorológicas. – Monitoreo del fenómeno meteorológico, verificando reportes del IDEAM. ● <u>Alerta Naranja – Impacto Medio</u> Se evidencia el fenómeno natural. Se presenta afectación en el 30% de la operación de los servicios. Por seguridad del personal se deberá suspender el servicio en las zonas afectadas. Una vez culmine el evento el procedimiento a seguir será: – Identificar zonas afectadas – Recolección de los residuos dispersos en las zonas que se vieron afectadas completando la programación del día. – No se presenta afectación superior a 3 horas. ● <u>Alerta Roja – Impacto Alto</u> Se evidencia el fenómeno natural; se presenta afectación de más del 60% de la operación de los servicios, la duración del evento es de más de 3 horas. Se deberá realizar una evaluación de la afectación por la materialización del riesgo frente a la continuidad del servicio de aseo, ejecutando el siguiente procedimiento: – El líder operativo de la emergencia deberá realizar recorridos para determinar las zonas afectadas y el grado de afectación. Para proceder a convocar al comité de emergencia. – El líder operativo de la emergencia en compañía del Jefe de Operaciones de recolección y transporte, deberán planificar las acciones para el control de la emergencia, evaluando las alternativas de acciones a ejecutar. – Coordinar la disponibilidad del parque automotor, maquinaria y personal adecuado para la evacuación del material en las vías.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Vendaval, tornados/huracán/trombas/ Granizado/ Inundación/ Avenida Torrencial (Arroyos).	– En caso de ser necesario solicitar apoyo a los diferentes organismos de socorro y entes de control correspondientes. – El Comité Central de Emergencia deberá evaluar en qué momento se debe dar aviso a los diferentes grupos de interés. – Solicitar la activación de los planes de emergencia de todas las instituciones públicas y privadas en la ciudad. Así como entidades de vigilancia y control. – Se realizará el diligenciamiento del formato de evaluación de daños. – Debe solicitarse la declaratoria de Emergencia Sanitaria cuando se presenten problemas en recolección, transporte y disposición final que afectan de manera importante la continuidad del servicio de aseo. – El Comité Central de Emergencia evaluará la magnitud de afectación para declararla emergencia.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.
Tormenta eléctrica	● <u>Alerta Amarillo– Impacto Bajo</u> En temporada de lluvia se pueden presentar tormentas eléctricas. Durante este periodo de mayor amenaza se deberán realizar las siguientes actividades: – Se debe estar atento a las alertas sobre posibles lluvias. – Monitoreo constante de las condiciones meteorológicas. – Monitoreo del fenómeno meteorológico, verificando los reportes de IDEAM. ● <u>Alerta Naranja– Impacto Medio</u> Se evidencia el fenómeno natural. Se presenta afectación en el 30% de la operación de los servicios. Por seguridad del personal se deberá suspender el servicio en las zonas afectadas. Una vez culmine el evento el procedimiento a seguir será: – Identificar zonas afectadas – Recolección de los residuos dispersos en las zonas que se vieron afectadas completando la programación del día. – No se presenta afectación superior a 3 horas. ● <u>Alerta Roja – Impacto Alto</u> Se evidencia el fenómeno natural; se presenta afectación de más del 60% de la operación de los servicios, la duración del evento es de más de 3 horas. Se deberá realizar una evaluación de la afectación por la materialización del riesgo frente a la continuidad del servicio de aseo, ejecutando el siguiente procedimiento: – El líder operativo de la emergencia deberá realizar recorridos para determinar las zonas afectadas y el grado de afectación. Para proceder a convocar al comité de emergencia. – El líder operativo de la emergencia en compañía del Jefe de Operaciones de recolección y transporte, deberán planificar las acciones para el control de la emergencia, evaluando las alternativas de acciones a ejecutar. – Coordinar la disponibilidad del parque automotor, maquinaria y personal adecuado para la evacuación del material en las vías. – En caso de ser necesario solicitar apoyo a los diferentes organismos de socorro y entes de control correspondientes. – El Comité Central de Emergencia deberá evaluar en qué momento se debe dar aviso a los diferentes grupos de interés – Solicitar la activación de los planes de emergencia de todas las instituciones públicas y privadas en la ciudad. Así como entidades de vigilancia y control. – Se realizará el diligenciamiento del formato de evaluación de daños. – Debe solicitarse la declaratoria de Emergencia Sanitaria cuando se presenten problemas en recolección, transporte y disposición final que afectan de manera importante la continuidad del servicio de aseo. – El Comité Central de Emergencia evaluará la magnitud de afectación para declarar la emergencia.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Tsunami/Mar de Leva	● Alerta Amarilla – Impacto Bajo En temporada de lluvia se pueden presentar fuertes vientos y aumento de los niveles del mar. Durante este periodo de mayor amenaza se deberá realizar las siguientes actividades: – Se debe estar atento a las alertas sobre posibles lluvias. – Monitoreo constante de las condiciones meteorológicas, verificando los reportes de IDEAM. ● Alerta Naranja– Impacto Medio Se tiene conocimiento de eventos sísmicos. Se presenta afectación en el 30% de la operación de los servicios. Por seguridad del personal se deberá suspender el servicio en las zonas afectadas. Una vez culmine el evento el procedimiento a seguir será: – Identificar zonas afectadas – Ejecución de la actividad de limpieza de playas, en las zonas afectadas completando la programación del día. – Recolección de los residuos dispersos en las zonas que se vieron afectadas completando la programación del día. – No se presenta afectación superior a 3 horas. ● Alerta Roja – Impacto Alto Se evidencia el fenómeno natural; se presenta afectación de más del 60% de la operación de los servicios, la duración del evento es de más de 3 horas. Se deberá realizar una evaluación de la afectación por la materialización del riesgo frente a la continuidad del servicio de aseo, ejecutando el siguiente procedimiento: – El líder operativo de la emergencia deberá realizar recorridos para determinar las zonas afectadas y el grado de afectación. Para proceder a convocar al comité de emergencia. – El líder operativo de la emergencia en compañía del Jefe de Operaciones de recolección y transporte, deberán planificar las acciones para el control de la emergencia, evaluando las alternativas de acciones a ejecutar. – Coordinar la disponibilidad del parque automotor, maquinaria y personal adecuado para la evacuación del material en las vías. – En caso de ser necesario solicitar apoyo a los diferentes organismos de socorro y entes de control correspondientes. – El Comité Central de Emergencia deberá evaluar en qué momento se debe dar aviso a los diferentes grupos de interés – Solicitar la activación de los planes de emergencia de todas las instituciones públicas y privadas en la ciudad. Así como entidades de vigilancia y control. – Se realizará el diligenciamiento del formato de evaluación de daños. – Debe solicitarse la declaratoria de Emergencia Sanitaria cuando se presenten problemas en recolección, transporte y disposición final que afectan de manera importante la continuidad del servicio de aseo. – El Comité Central de Emergencia evaluará la magnitud de afectación para declarar la emergencia.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.
Afectación en la infraestructura	● Alerta Amarilla– Impacto Bajo Se presenta afectación en la infraestructura de baja intensidad y magnitud, aumentando el riesgo de desplome o caídas o fallas de cierta infraestructura. Durante este periodo de amenaza se deberán realizar las siguientes actividades: – Se debe estar atento a las alertas de caídas de la infraestructura que esté afectada pero que aún se encuentre en pie. – Monitoreo constante de las condiciones meteorológicas. – Monitorear las condiciones de los procesos unitarios y de los equipos que hacen parte de la planta de tratamiento de lixiviados y demás procesos operativos.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Afectación en la infraestructura	– Ubicación del personal en el punto de encuentro para cada una de las posibles sedes afectadas. ● Alerta Naranja– Impacto Medio Se presenta afectación en la infraestructura de mediana intensidad y magnitud, se evidencia el riesgo por posible de colapso de la infraestructura, como ruptura de tubería de conducción de lixiviados de determinado proceso unitario, rupturas o fisuras que provoquen filtraciones de lixiviados de los filtros, clarificadores, piscinas de almacenamiento de lixiviados tanto crudo como tratado, infraestructura física de las oficinas, centro de control y pesaje, entre otras. El procedimiento a seguir será: – Acordonar la zona – Ubicación del personal en el punto de encuentro – Acordonar el área afectada por el evento, impidiendo el paso del personal a esta. – Se debe estar atento a las alertas de caídas de la infraestructura que esté afectada pero que aún se encuentre en pie. – Recolección de los residuos dispersos en las zonas de la planta que se vieron afectadas. – Corrección de fugas o grietas que haya podido sufrir cualquier proceso unitario. – Recolección de lixiviado derramado, en caso que aplique. – Verificación y reparación de las condiciones de la infraestructura, reposición de herramientas y equipos que pudieron verse afectados con el evento. ● Alerta Roja – Impacto Alto Si se presentan colapso en la infraestructura de gran consideración, se deberá realizar una evaluación de la afectación de los procesos unitarios por la materialización del riesgo frente a la continuidad de los servicios, ejecutando el siguiente procedimiento: – El líder operativo de la emergencia deberá realizar recorridos para determinar los procesos unitarios afectados y el grado de afectación, para proceder a convocar al comité de emergencia. – El líder operativo de la emergencia en compañía del líder del servicio afectado, deberán planificar las acciones para el control de la emergencia, evaluando si se continua o no con el servicio, en caso de no poder continuar con el proceso afectado para el caso de disposición final optar por el relleno sanitario más cercano para la disposición de los residuos. – El líder operativo evaluará las condiciones de la infraestructura de los servicios afectados. – Ubicación del personal en el punto de encuentro – Todo el personal deberá estar atento a posibles caídas de la infraestructura que todavía se encuentra en pie. – Coordinar la disponibilidad del parque automotor, maquinaria y personal adecuado para la evacuación del escombros producto del colapso. – En caso de ser necesario solicitar apoyo a los diferentes organismos de socorro y entes de control correspondientes. – El Comité Central de Emergencia deberá evaluar en qué momento se debe dar aviso a los diferentes grupos de interés. – Se realizará el diligenciamiento del formato de evaluación de daños. El Comité Central de Emergencia evaluará la magnitud del evento.	Los usuarios serán informados de las novedades y/o eventos presentados y las medidas a implementar. Deberán entregar la producción de residuos en los puntos de acopio y frecuencias indicadas por el prestador.

3.14 Subsidios y Contribuciones

3.14.1 Factores de subsidios y aporte solidario

Acorde a lo dispuesto en el Acuerdo No. 02 de 2024 del Concejo Municipal de Tubará los siguientes son los porcentajes de subsidios y aportes solidarios para el servicio público domiciliario de aseo:

Tabla 16. Factores de subsidios y aporte solidario.

Estrato o tipo de usuario	Factor de subsidio (%), según acuerdo del concejo municipal	Factor de contribución (%), según acuerdo del concejo municipal
Estrato 1	-70%	-
Estrato 2	-40%	-
Estrato 3	-15%	-
Estrato 4	-	-
Estrato 5	-	55%
Estrato 6	-	68%
Comerciales	-	55%
Industriales	-	30%

3.14.2 Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones

Tabla 17. Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones.

Documento	Fecha de suscripción	Acto administrativo
Acuerdo del concejo municipal que define los factores.	31-01-2024	Acuerdo No.02
Acuerdo del concejo municipal que define los factores.	17-03-2019	Acuerdo No.03
Acuerdo del concejo municipal que define los factores.	24-04-2018	Acuerdo No.07
Acuerdo del concejo municipal que define los factores.	28-03-2016	Acuerdo No. 04
Convenios con el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos.	No existe convenio	No existe convenio

3.14.3 Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición

En la prestación del servicio público de aseo en el Municipio de Tubará, el ente territorial no ha aportado equipos, elementos y/o recursos; por tanto, no aplica.

4. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR CONTENIDAS EN EL PGIRS

En el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio de Tubará quedaron contempladas obligaciones del prestador del servicio público de aseo, las cuales se describen a continuación en la tabla 18.

Tabla 18. Cumplimiento obligaciones del prestador asociadas al PGIRS

Programa PGIRS	Proyecto PGIRS	Actividad	Meta	Cronograma (Año)											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Programa de gestión de residuos sólidos en el área Rural	Optimizar la gestión de residuos sólidos generados en el área rural del municipio de Tubará	Disminuir la generación de puntos críticos.	Recuperar el total de puntos críticos.	x	x	x	x	x							
		Realizar registro de número de usuarios del área rural.	Disponer de número de usuarios del sector rural.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		Disponer de información de áreas rurales susceptibles de barrido.	Contar con áreas rurales susceptibles de barrido.		x				x				x		
		Ampliar la cobertura de barrido y recolección de residuos en área rural.	Realizar recolección en todas las áreas de generación (el porcentaje de cobertura >70%).	x	x	x	x	x	x	x					
			Realizar barrido en todas las áreas públicas posibles (el porcentaje de cobertura >70%).	x	x	x	x	x	x	x					