

<p>CREA REGIONAL NIT 901.682.887-1</p>	<p>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO — ANSERMA, CALDAS</p>	<p>Código: PPSA Versión: 2.1 Fecha: 08/07/2026</p>
---	---	--

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

MUNICIPIO DE ANSERMA — CALDAS • 2026

CREA OCCIDENTAL ZOMAC S.A.S. E.S.P. • NIT 901.682.887-1

Formulado conforme a la Resolución 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Decreto 1077 de 2015 y el PGIRS del municipio de Anserma

Código del documento	PPSA
Versión	2.1
Fecha de actualización	08 de julio de 2026
Adoptado por	Representante legal — CREA OCCIDENTAL ZOMAC S.A.S. E.S.P.
Publicación	www.creaesp.com — sección Normatividad y transparencia

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	2024	Adopción inicial del Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo.
2.0	2026	Actualización anual de la vigencia 2026: tarifas primer semestre, acuerdo de barrido (Otrosí 001).
2.1	08/07/2026	Corrección de referencias (PGIRS de Anserma), corrección de numeración, diligenciamiento de cuadros obligatorios del anexo de la Resolución 288 de 2015: censo de puntos críticos, programa de relaciones con la comunidad, corte de césped y poda de árboles, lavado de vías, residuos especiales y modelo de seguimiento. Rediseño institucional.

1. INTRODUCCIÓN

CREA OCCIDENTAL ZOMAC S.A.S. E.S.P., como empresa encargada del servicio público de aseo en el municipio de Anserma, Caldas, estructura su planificación sobre la cadena de la Gestión Integral de Residuos Sólidos: barrido y limpieza, recolección y transporte, disposición final y educación ambiental, actividades enmarcadas en el cuidado y la preservación del medio ambiente para la ciudadanía del área urbana del municipio.

Desde el inicio de operaciones, el 1 de enero de 2024, la empresa garantiza la recolección domiciliaria mediante vehículos compactadores con capacidad de 12 m³ en rutas, horarios y frecuencias establecidos, y la disposición final en el relleno sanitario La Glorita (Pereira), que cuenta con plan de mitigación ambiental. Con la llegada de

CREA, la educación ambiental y la perspectiva de aprovechamiento de residuos sólidos —inexistentes en el municipio antes de 2024— se han incorporado a la relación con la comunidad.

El presente Programa se formula en cumplimiento de la Resolución 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en armonía con el Decreto 1077 de 2015 y en articulación con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio de Anserma, Caldas.

2. OBJETIVO

Establecer los criterios básicos operativos necesarios para la prestación del servicio público de aseo en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas, encaminados a una prestación eficiente del servicio que garantice la seguridad del personal involucrado y mantenga el control de los impactos ambientales generados por la operación, en el suelo urbano y parcialmente rural del municipio de Anserma, Caldas.

3. ALCANCE

Aplica a todas las actividades necesarias para llevar a cabo la prestación del servicio de recolección, barrido, limpieza de vías y áreas públicas y transporte de residuos sólidos ordinarios, generados por usuarios residenciales, pequeños, medianos y grandes generadores del municipio de Anserma, Caldas.

4. DEFINICIONES

Para los efectos del presente Programa se aplican las definiciones del Decreto 1077 de 2015 y las siguientes:

- **Barrido:** Actividad de limpieza con escoba a realizar en las vías (por cada lado) y áreas públicas pavimentadas o con superficie dura asimilable a pavimento, que 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.
- **Báscula:** Instrumento técnico de medida, mecánico o electrónico, debidamente calibrado y certificado por la entidad competente, acorde con las normas vigentes, para determinar el peso de los residuos sólidos.
- **Caja de almacenamiento:** Recipiente metálico o de otro material técnicamente apropiado para el depósito temporal de residuos sólidos de origen comunitario, en condiciones herméticas y que facilite el manejo o remoción por medios mecánicos o manuales.
- **Camión compactador:** Vehículo con caja compactadora utilizado en la recolección de residuos sólidos; podrán ser compactadores de 8, 14, 16 o 25 yardas cúbicas, utilizados para las rutas de recolección de residuos domiciliarios.
- **Volqueta:** Vehículo con cajón que se vuelca para depositar la carga; utilizado como apoyo en la recolección de residuos sólidos en sitios de difícil acceso para el camión compactador. Recoge los residuos y los transporta hasta el vehículo compactador.
- **Ciclo:** Corresponde a un viaje de residuos sólidos de un vehículo dentro de una microrruta, en la cual en una jornada de 8 horas se alcanzan a realizar dos viajes. El ciclo 1 comprende garaje-inicio de recolección, recolección y fin de recolección-sitio de disposición final; el ciclo 2 comprende sitio de disposición final-inicio de recolección, recolección, fin de recolección-sitio de disposición final y regreso al garaje.

- **Cuadrilla:** Número de operarios de recolección asignados a un vehículo recolector en una ruta determinada; su cantidad depende de las características de la zona a atender.
- **Diseño de rutas:** Proyección óptima de las rutas de recolección de residuos, estableciendo el número óptimo de recorridos, disminuyendo tiempos de operación y consumo de combustible y garantizando la cobertura del total de los usuarios.
- **Estación de transferencia:** Instalaciones dedicadas al manejo y traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su sitio de aprovechamiento o disposición final.
- **Frecuencia del servicio:** Número de veces por semana que se presta el servicio de aseo a un usuario.
- **Generador o productor:** Persona que produce residuos sólidos y es usuario del servicio.
- **Hoja de vida del vehículo:** Documento en el cual se archiva el historial de actividades de mantenimiento realizadas al vehículo, su programación de mantenimiento y sus especificaciones técnicas.
- **Jornada:** Lapso de 8 horas de trabajo en un día, de lunes a sábado, en condiciones normales; puede ser diurna, nocturna o mixta. En jornada flexible podrá ser de hasta 10 horas en un día pico y podrá ser dominical cuando se tengan jornadas compensadas. La jornada semanal de diseño del personal es de 48 horas.
- **Lixiviado:** Líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de los residuos sólidos, bajo condiciones aeróbicas o anaeróbicas, y/o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación.
- **Macrorruta:** División geográfica de una ciudad, población o zona para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar el servicio; sector en el que se presta el servicio de recolección en una misma frecuencia y horario.
- **Microrruta:** Descripción detallada, a nivel de calles y manzanas, del trayecto de un vehículo o cuadrilla para la prestación del servicio de recolección o de barrido, dentro del ámbito de una frecuencia predeterminada. Hacen parte de la macrorruta y corresponden a lo realizado por un vehículo en una jornada y una frecuencia.
- **Mantenimiento correctivo:** Actividad de reparación realizada a un vehículo después de que falla.
- **Mantenimiento preventivo:** Actividad de mantenimiento realizada a un vehículo para conservar su funcionamiento en óptimas condiciones, evitando que falle inesperadamente.
- **Motocarguero:** Vehículo de transporte temporal de residuos, de caja abierta.
- **Número interno:** Identificación de la flota vehicular propia de cada compañía.
- **Papeleo:** Actividad de limpieza manual que consiste en el retiro de basuras como papeles, plásticos, botellas y elementos similares en vías no pavimentadas, zonas verdes y andenes; pueden utilizarse piquetes, rastrillos, palas o similares.
- **Planeación de rutas:** Proyección óptima para dar cumplimiento a las rutas diseñadas, estableciendo la cantidad y el tipo de unidades de recolección, el horario ideal para evitar conflictos viales, el personal necesario por cuadrillas y la frecuencia semanal.
- **Punto crítico:** Lugar de arrojo clandestino de todo tipo de residuos, tales como vegetales, ramas o escombros, depositados por habitantes de calle o usuarios en general, causando impacto sanitario y ambiental.

- **Recolección:** Acción y efecto de recoger y retirar los residuos sólidos de uno o varios generadores, efectuada por la persona prestadora del servicio.
- **Recolección ordinaria o domiciliaria:** Recolección de residuos sólidos ordinarios, manual o mecánica, que se realiza con operarios y vehículo recolector.
- **Recolección puerta a puerta:** Recolección manual realizada por el operario, caminando, en aquellas calles o callejones a los que no puede entrar el camión y que están dentro del área de servicio.
- **Recolección mecanizada:** Recolección mediante contenedores estratégicamente ubicados, en unidades residenciales, conjuntos cerrados o usuarios industriales.
- **Recolección en unidades de almacenamiento:** La que se efectúa cuando los residuos sólidos generados por los usuarios se presentan para su recolección en cajas de almacenamiento.
- **Recolección de residuos de construcción:** Recolección de escombros (tierra y residuos de demolición) arrojados clandestinamente por la población o generados por un constructor conocido que contrate el servicio.
- **Relleno sanitario:** Lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales, con compactación, cobertura diaria, control de gases y lixiviados y cobertura final.
- **Residuo sólido o desecho:** Cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega, y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien o de disposición final. Se dividen en aprovechables y no aprovechables; incluyen los provenientes del barrido de áreas públicas.
- **Residuos de barrido de áreas públicas:** Residuos sólidos acumulados en el desarrollo del barrido y limpieza de las mismas.
- **Ruta:** Descripción detallada, a nivel de calles y manzanas, del trayecto de un vehículo o cuadrilla para la prestación del servicio de recolección o de barrido manual o mecánico.
- **Rendimiento de recolección:** Cantidad de residuos que logra recoger un operario asignado a una cuadrilla en una unidad de tiempo (hora); idealmente se mide en la jornada completa, involucrando el tiempo de recolección directa y el de transporte.
- **Sector:** Vocación de uso predominante de un lugar (residencial, comercial, industrial, mixto, etc.) sobre la cual se establece una frecuencia de recolección.
- **Servicio especial de aseo:** El relacionado con las actividades de recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso no pueden ser recolectados, manejados, tratados o dispuestos normalmente por la persona prestadora del servicio.
- **Servicio ordinario de aseo:** Modalidad de prestación del servicio público domiciliario de aseo para residuos sólidos de origen residencial y para otros residuos que pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de la persona prestadora y que no corresponden a los servicios especiales.
- **Transporte de residuos sólidos:** Traslado de los residuos sólidos recogidos durante la recolección domiciliaria hasta el sitio de disposición, en el vehículo recolector.
- **Tolva de carga:** Dispositivo de recolección localizado en la parte trasera de los vehículos recolectores de residuos ordinarios.

- **Usuario o cliente:** Persona natural o jurídica beneficiada con la prestación del servicio público de aseo, en calidad de propietario y/o receptor del servicio.
- **Vehículo de caja abierta:** Vehículos utilizados en la recolección de residuos sólidos con sistemas mecánicos de caja abierta (volqueta, motocarguero, coches recolectores, entre otros). Las volquetas se utilizan para recolección de podas, escombros y material de barrido, así como para rutas domiciliarias en zonas de difícil acceso; estos vehículos podrán ser contratados.
- **Vehículo supernumerario:** Vehículo de reserva (stand by) para la operación ante posibles eventualidades.
- **Variables de control:** Ítems que se deben controlar periódicamente en el servicio de recolección o barrido y en las actividades de mantenimiento (número de bolsas, cantidad de combustible, cambios de aceite, líquido de frenos, cambio de llantas).
- **Zona:** Ámbito geográfico del área del municipio que constituye una unidad operativa para la prestación del servicio; sector de recolección correspondiente a una semana, asignado a un vehículo y dividido en macro y microrrutras, según el diseño.

5. ACTIVIDADES PRESTADAS DEL SERVICIO DE ASEO

A continuación se relacionan las actividades del servicio de aseo en el municipio de Anserma, Caldas, con su estado y fecha de inicio:

Actividad	Fecha de inicio / estado
Recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios	01/01/2024
Recolección y transporte de residuos sólidos especiales	Servicio a demanda, previo acuerdo con el usuario (ver numeral 8.8)
Recolección y transporte de residuos de construcción y demolición (RCD)	Servicio a demanda, previo acuerdo con el usuario (ver numeral 8.8)
Transferencia	No aplica: la operación no requiere estación de transferencia
Disposición final en relleno sanitario	01/01/2024 (relleno sanitario La Glorita — contrato con el operador)
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	01/06/2024
Corte de césped	Pendiente: sujeta a la entrega del catastro de áreas verdes públicas por el municipio conforme al PGIRS (ver numeral 8.5)
Poda de árboles	Pendiente: sujeta a la entrega del inventario arbóreo por el municipio conforme al PGIRS (ver numeral 8.5)
Lavado de vías y áreas públicas	No iniciada: sin inventario municipal de áreas objeto de lavado ni inclusión en el esquema tarifario (ver numeral 8.7)
Tratamiento	No aplica en el esquema actual de prestación
Aprovechamiento	No aplica en el esquema actual de prestación
Comercialización	01/01/2024 (facturación conjunta con CHEC)

<p>CREA REGIONAL NIT 901.682.887-1</p>	<p>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO — ANSERMA, CALDAS</p>	<p>Código: PPSA Versión: 2.1 Fecha: 08/07/2026</p>
---	--	--

Nota. Conforme al artículo 5 de la Resolución 288 de 2015, cuando el municipio actualice el PGIRS o entregue los inventarios y catastros correspondientes, la empresa actualizará este Programa dentro de los tres (3) meses siguientes, definiendo fechas de inicio, frecuencias y cantidades para las actividades pendientes.

6. OBJETIVOS Y METAS

Actividad	Aspecto	Objetivo	Línea base	Indicador	Meta anual (años 1-6) y final
Recolección y transporte	Calidad y eficiencia	Mantener en óptimas condiciones el parque automotor	100 %	N.º de mantenimientos realizados al año / N.º de mantenimientos programados al año	100 % todos los años · Meta final: 100 %
Barrido y limpieza	Cobertura, continuidad y eficiencia	Ejecutar el 100 % de los kilómetros de cuneta en los horarios y frecuencias establecidos en el PGIRS	100 %	Km de barrido ejecutados / Km programados	100 % todos los años · Meta final: 100 %
Barrido y limpieza (cestas)	Calidad	Evitar la aparición de puntos críticos en las cestas instaladas por la empresa	1 punto crítico identificado	Cestas con puntos críticos identificados / cestas instaladas × 100	0 en todos los años · Meta final: 0
Barrido y limpieza (cestas)	Continuidad	Realizar el mantenimiento de las cestas de manera mensual	100 %	Mantenimientos de cestas ejecutados / programados × 100	100 % todos los años · Meta final: 100 %
Corte de césped y poda de árboles	Cobertura, calidad, continuidad y eficiencia	Ejecutar el corte de césped garantizando las frecuencias mínimas y los lineamientos técnicos del PGIRS de Anserma y la normatividad vigente	100 % (una vez inicie la actividad)	M ² ejecutados en corte de césped anual / m ² programados según acuerdo municipal × 100	100 % todos los años · Meta final: 100 %
Lavado de áreas públicas	Continuidad y calidad	Realizar la totalidad de frecuencias de lavado de vías y áreas públicas conforme al PGIRS del municipio	100 % (una vez inicie la actividad)	M ² ejecutados al año / m ² programados al año × 100	100 % todos los años · Meta final: 100 %

6.1. MODELO DE SEGUIMIENTO

En cumplimiento del numeral 2 del anexo de la Resolución 288 de 2015 y de su artículo 7, la empresa aplicará anualmente el siguiente modelo de seguimiento, cuyo resultado se presentará al representante legal en el informe de control interno:

<p>CREA REGIONAL NIT 901.682.887-1</p>	<p>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO — ANSERMA, CALDAS</p>	<p>Código: PPSA Versión: 2.1 Fecha: 08/07/2026</p>
---	--	--

Objetivo	Indicador	Resultado del indicador	Medios de verificación	Dificultades identificadas y acciones correctivas
(Cada objetivo del numeral 6)	(Fórmula del indicador)	(Valor del período)	Formatos operativos, registros de supervisión, informes SUI	(Descripción y acción correctiva con responsable y plazo)

7. ACTIVIDADES PRELIMINARES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La planeación del servicio consiste en la implementación de las macro y microrrutas diseñadas, la asignación de personal y las actividades adicionales que se generen en el proceso. Las modificaciones a la planeación inicial se harán según las particularidades de la operación.

La asignación de vehículos a zonas se hará teniendo en cuenta que una zona corresponde al sector de recolección establecido para un vehículo; se asignará a cada zona un vehículo codificado que corresponda en capacidad y diseño. En lo posible no se cambiará esta asignación en el tiempo; sin embargo, otro vehículo podrá reemplazarlo por mantenimiento preventivo o correctivo, accidente, fuerza mayor o caso fortuito. Dicha información se registra a diario en el formato «Disponibilidad y asignación de vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios»; las modificaciones definitivas también se registran en dicho formato.

7.2. BASE DE DATOS DE SUPERVISORES, CONDUCTORES Y OPERARIOS

Para cada funcionario se mantendrá una base de datos actualizada con: nombre y apellidos, documento de identificación, dirección y teléfonos de residencia, fecha de nacimiento, edad, foto, fecha de ingreso, EPS, fondo de pensiones, ARL, cargo, nivel de escolaridad, estado civil, licencia de conducción y categoría, novedades, comparendos, zona o vehículo asignado y sector. Esta información se trata conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la empresa (código PCC).

7.3. PREPARACIÓN DE SUPERVISORES Y CUADRILLAS

Los supervisores y las cuadrillas conformadas por conductores y operarios recolectores estarán debidamente contratados antes del inicio de la prestación del servicio. Se asignarán los supervisores a las distintas zonas de supervisión, y los conductores y operarios a las respectivas zonas de recolección, procurando no moverlos de zona; periódicamente se realizarán rotaciones por temas ocupacionales y se suministrará capacitación sobre los diseños de las macro y microrrutas y sobre el presente procedimiento. Es posible alternar las jornadas periódicamente para distribuir equitativamente los horarios.

El supervisor asignado y/o el coordinador de recolección y barrido realiza diariamente: verificación en ruta del desempeño de los operarios; verificación del uso de elementos de seguridad industrial; verificación del correcto funcionamiento de los vehículos durante la jornada, dando aviso de cualquier anomalía al área de mantenimiento; y verificación del cumplimiento y calidad del trabajo en la ruta asignada al final de la jornada.

Como parte del seguimiento a los vehículos, el jefe de mantenimiento o su delegado revisa diariamente la inspección general realizada por los conductores en el formato «Lista de chequeo», de manera que las anomalías sean comunicadas al área de mantenimiento y se tomen las acciones necesarias. Las novedades

<p>CREA REGIONAL NIT 901.682.887-1</p>	<p>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO — ANSERMA, CALDAS</p>	<p>Código: PPSA Versión: 2.1 Fecha: 08/07/2026</p>
---	--	--

del servicio reportadas por los supervisores y el coordinador se registran a través de los medios de comunicación dispuestos por la empresa, indicando fecha, novedad, ruta, registro fotográfico (si existe), responsable y acciones programadas. Diariamente, el responsable designado por la Gerencia Técnica hace seguimiento con los supervisores a las acciones programadas y actualiza su estado como pendiente o ejecutada.

7.4. BASE DE DATOS DE VEHÍCULOS

Para cada vehículo codificado se mantendrá una base de datos actualizada con: número interno o código, modelo, chasis, modelo de caja compactadora, placa, marca del chasis, marca y capacidad de la caja compactadora, capacidad del tanque de combustible, clase, tipo, número de chasis, número de motor, foto, valores de compra, fechas de expedición y vencimiento y costos del seguro obligatorio, impuestos, seguro contra todo riesgo y revisión técnico-mecánica, programación de mantenimientos preventivos y zona de recolección asignada.

7.5. SEÑALIZACIÓN DE LOS VEHÍCULOS

Los vehículos se codifican teniendo en cuenta la capacidad de la caja compactadora en yardas o metros cúbicos, seguida de un número consecutivo desde cero uno (01) hasta el número de vehículos requeridos para la operación, más los supernumerarios, que deben corresponder a uno por cada diez. Por ejemplo, cinco vehículos de 16 yd³ y tres de 25 yd³ se codifican: 1601, 1602, 1603, 1604, 1605, 2506, 2507 y 2508.

Los vehículos destinados a la prestación del servicio cuentan con cebras o bandas reflectivas microprismáticas que cumplen el mínimo exigido de 4 pulgadas de ancho y clasificación tipo 9 según norma DOT, en las defensas delantera y trasera y en ambos costados laterales, definiendo el contorno geométrico del vehículo. La publicidad exterior exhibida corresponde a la estrategia de marca de CREA OCCIDENTAL ZOMAC S.A.S. E.S.P., autorizada previamente por el municipio.

7.6. FRECUENCIA Y CODIFICACIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS

Se definen como rutinas corporativas de mantenimiento preventivo:

Rutina	Frecuencia
Inspección diaria	Diaria (lista de chequeo del conductor)
MP1	Cada 450 horas
MP2	Cada 2.500 horas
MP3	Cada 5.000 horas
MP4	Cada 10.000 horas
MP5	Cada 17.500 horas

8. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO

CREA OCCIDENTAL ZOMAC S.A.S. E.S.P., dentro de la prestación del servicio público de aseo, se enfoca principalmente en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, con proyección hacia el corte de césped, la poda de árboles y el lavado de vías y áreas

<p>CREA REGIONAL NIT 901.682.887-1</p>	<p>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO — ANSERMA, CALDAS</p>	<p>Código: PPSA Versión: 2.1 Fecha: 08/07/2026</p>
---	--	--

públicas, obedeciendo a los lineamientos de la normatividad vigente y a lo contenido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio de Anserma.

8.1. FECHA DE ADOPCIÓN DEL PROGRAMA

El presente Programa fue adoptado por el representante legal de la empresa durante el año 2024 para las actividades del servicio de aseo prestadas. Está sujeto a revisión anual, con los ajustes a que haya lugar, y a actualización dentro de los tres (3) meses siguientes a cualquier modificación del PGIRS del municipio de Anserma, Caldas, o de las condiciones de prestación, conforme al artículo 5 de la Resolución 288 de 2015. Los aspectos operativos de este numeral se publican en www.creaesp.com para consulta permanente de los usuarios.

8.2. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El área de influencia de la prestación del servicio de aseo corresponde a la zona urbana del municipio de Anserma, Caldas:

Actividad	Departamento	Municipio	Localidad
Recolección y transporte	Caldas	Anserma	Área urbana
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Caldas	Anserma	Área urbana
Corte de césped	Caldas	Anserma	Área urbana
Poda de árboles	Caldas	Anserma	Área urbana
Lavado de vías y áreas públicas	Caldas	Anserma	Área urbana

8.3. ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE

Actividad que consiste en recoger los residuos generados por los usuarios en las respectivas residencias y transportarlos hasta el sitio de disposición final (relleno sanitario). Los generadores y/o las administraciones de los conjuntos residenciales deberán cumplir los criterios de presentación de residuos que se describen a continuación.

8.3.1. FORMA DE PRESENTACIÓN DE RESIDUOS

La forma en que los usuarios deben entregar los residuos se rige por el Decreto 1077 de 2015 (artículo 2.3.2.2.2.2.16), el PGIRS del municipio de Anserma, el Contrato de Condiciones Uniformes y el presente Programa:

Forma de presentación	Condiciones que deben cumplir los usuarios
Acera (puerta a puerta)	Presentar los residuos sólidos conforme al Decreto 1077 de 2015, al PGIRS del municipio de Anserma y a este Programa, con una anticipación no mayor a tres (3) horas del horario de recolección. Los recipientes desechables deben: (1) proporcionar seguridad e higiene y facilitar la recolección según la tecnología del prestador; (2) tener capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos; (3) ser de material resistente para soportar su manipulación; (4) facilitar su cierre o amarre. Los recipientes retornables deben, además, evitar la fuga de residuos o fluidos.
Unidad de almacenamiento	Las edificaciones deben contar con recipientes o cajas de almacenamiento para la

CREA REGIONAL NIT 901.682.887-1	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO — ANSERMA, CALDAS	Código: PPSA Versión: 2.1 Fecha: 08/07/2026
---	--	---

Forma de presentación	Condiciones que deben cumplir los usuarios
	adecuada presentación de los residuos, teniendo en cuenta su generación y las frecuencias y horarios del servicio (Decreto 2183 de 2013). La presentación se realiza en la unidad de almacenamiento evitando la obstrucción peatonal o vehicular, facilitando el acceso de vehículos y personal de recolección y la limpieza en caso de derrames accidentales. Los recipientes deben cumplir los artículos 2.3.2.2.2.2.17 y 2.3.2.2.2.2.18 del Decreto 1077 de 2015.

8.3.2. UBICACIÓN DE LA BASE DE OPERACIONES

Dirección	Carrera 4 N.º 15-23, Anserma (Caldas)
Teléfono	310 410 0678

8.3.3. MACRORRUTAS Y MICRORRUTAS DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE

Para la operación de recolección se tiene establecida una macrorruta general compuesta por tres microrrutas, con frecuencia de dos (2) veces por semana y horario de 7:00 p. m. a 10:00 p. m.:

Microrruta	Barrios atendidos	Frecuencia	Longitud
Ruta A	Siracusa, Barrio Triste, San José, El Carmen, El Socorro, Santa María, Umbella, El Popular, Cafetero, César Agudelo, Sucre, Los Naranjos, La Floresta, San Vicente, Pablo Sexto, La Cadena, La Variante	Miércoles y sábado, 7:00 p. m. – 10:00 p. m.	4,55 km (compactador)
Ruta B	El Pedrero, Villas del Robledo, Taijara, Avenida, Centro, Simón Bolívar, Los Prados, Cristo Rey, El Restrepo, Occidente, Galería, Santa Bárbara, La Esperanza, Hospital, Sector La Y	Miércoles y sábado, 7:00 p. m. – 10:00 p. m.	5,5 km (compactador)
Ruta C	La Marina, El Pensil, Ibiza, Los Sauces, Mirador del Norte, La Pradera, Los Tilos, Los Álamos, Ocuza, Portal del Viento, Galicia, Las Playas, San Isidro, Los Guadales, Obras Públicas, El Roble	Martes y viernes, 7:00 p. m. – 10:00 p. m.	5,5 km (compactador)

Nota. Los planos de las microrrutas A, B y C sobre el casco urbano de Anserma hacen parte integral de este Programa como Anexo 1 (mapa del área de prestación con macrorrutas y microrrutas), el cual se publica junto con este documento en www.creaesp.com.

8.3.4. PREPARACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN

Poco antes del inicio de la recolección, los funcionarios se presentan en la base de operaciones. El supervisor verifica la asistencia de todo el personal requerido o, de lo contrario, convoca al personal supernumerario. Los conductores diligencian la lista de chequeo correspondiente a la revisión diaria del vehículo en el formato «Inspección de vehículo». En caso de algún inconveniente, este se reporta al supervisor para su solución inmediata o, de no ser posible, se asigna un vehículo supernumerario: el servicio de recolección no podrá interrumpirse por fallas mecánicas de los vehículos ni por ausencias del personal.

La recolección se realiza con el sistema puerta a puerta, sin omisión de ninguna unidad generadora, salvo los casos en que los volúmenes generados o las restricciones de acceso hagan necesario el sistema de cajas

<p>CREA REGIONAL NIT 901.682.887-1</p>	<p>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO — ANSERMA, CALDAS</p>	<p>Código: PPSA Versión: 2.1 Fecha: 08/07/2026</p>
---	--	--

estacionarias, contenedores u otro sistema alternativo de recolección manual. Los vehículos recolectores están dotados de cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en casos de dispersión de residuos durante la operación, de forma que no queden residuos diseminados una vez realizada la recolección. La oportunidad en la prestación se debe dar con una diferencia no mayor a tres (3) horas de las inicialmente pactadas y comunicadas al usuario; el supervisor de turno vigila y registra la calidad del servicio.

8.3.5. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS ORDINARIOS

Paso	Descripción
Alistamiento administrativo	El coordinador del operativo de recolección comunica la ruta a seguir y el personal disponible.
Revisión del vehículo	Chequeo de instrumentos de medida (odómetro, combustible), aire de llantas, sistemas eléctricos e hidráulicos, pintura, silletería, herramientas e implementos.
Revisión de combustible	Revisar el nivel de combustible y reportar al coordinador; en caso de ser necesario repostar, se emite la respectiva autorización.
Revisión del compactador	El coordinador y el conductor hacen inspección visual del sistema hidráulico y los comandos, y reportan la necesidad de aliviar los contenedores de lixiviados.
Puesta en marcha	Por ser el compactador de motor diésel, requiere precalentamiento: el conductor realiza el procedimiento durante mínimo 15 minutos.
Operativo de recolección	Se realiza conforme a la ruta entregada por el coordinador; el conductor desplaza el vehículo a velocidad regulada, atento a las comunicaciones por radio y a las alertas de los operarios.
Sitio de transbordo	El compactador tiene una capacidad de carga mayor que el equipo de apoyo (motocarguero); el conductor debe estar atento a las comunicaciones para realizar el transbordo de residuos.
Compactación	El conductor, capacitado para la operación del compactador junto con los operarios, reporta la capacidad actual del vehículo.
Finalización de ruta	Se hace el último transbordo en el sitio indicado y el traslado del vehículo al sitio de parqueo señalado. El conductor reporta las novedades de la ruta, elementos e instrumentos, kilometraje, combustible y estado de capacidad del vehículo.

8.3.6. LUGAR DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

Los residuos sólidos no aprovechables provenientes de la actividad de recolección y transporte se llevan al relleno sanitario La Glorita, operado por ATESA de Occidente S.A. E.S.P. en la ciudad de Pereira, con quien se tiene contrato establecido para la disposición final:

Relleno sanitario	Ubicación	Teléfono de contacto	Licencia ambiental vigente
La Glorita	Municipio de Pereira, Risaralda	[Confirmar número completo]	Sí

8.3.7. CENSO DE PUNTOS CRÍTICOS

En cumplimiento del numeral 3.3 del anexo de la Resolución 288 de 2015, la empresa mantiene el censo de puntos críticos de arrojo clandestino de residuos en el área de prestación del servicio:

CREA REGIONAL NIT 901.682.887-1	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO — ANSERMA, CALDAS	Código: PPSA Versión: 2.1 Fecha: 08/07/2026
---	--	---

Punto crítico	Dirección / ubicación	Operativos de limpieza pactados con el municipio
Sin puntos críticos activos	A la fecha de esta actualización no se registran puntos críticos activos de arrojo clandestino en el área urbana de Anserma. El punto crítico asociado a cestas identificado en la línea base fue atendido y se mantiene en seguimiento (numeral 6).	En caso de identificarse nuevos puntos, se registrarán en esta tabla y se coordinarán con la Secretaría de Gobierno / Planeación municipal los operativos de limpieza, las jornadas de sensibilización y las medidas de control correspondientes.

El censo se verifica de manera permanente mediante los recorridos de supervisión de las rutas de recolección y barrido, los reportes de la comunidad a través de los canales de PQR y las mesas de trabajo con la administración municipal. Toda actualización del censo se refleja en la revisión anual de este Programa.

8.4. ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

Conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y vías públicas libres de todo residuo sólido esparcido o acumulado, de manera que queden libres de papeles, hojas, arenilla y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante equipos mecánicos (Decreto 1077 de 2015).

8.4.1. KILÓMETROS DE CUNETA Y METROS CUADRADOS OBJETO DE BARRIDO

Concepto	Cantidad mensual
Kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas a cargo de CREA	254,05 km/mes
Metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido	171.575 m ² /mes

8.4.2. ACUERDO DE BARRIDO Y LIMPIEZA (ÁREA DE CONFLUENCIA)

En el municipio existe un acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, en los términos de la Resolución CRA 709 de 2015, suscrito entre CREA OCCIDENTAL ZOMAC S.A.S. E.S.P. y la EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO S.A.S. E.S.P., actualizado el 30 de marzo de 2026 mediante el Otrosí 001, en el cual se modifica la distribución de vías y áreas públicas objeto de la actividad entre los prestadores:

Prestadores del acuerdo	CREA OCCIDENTAL ZOMAC S.A.S. E.S.P. y Empresa Metropolitana de Aseo S.A.S. E.S.P.
Última actualización	Otrosí 001 del 30 de marzo de 2026
Km/mes a cargo de CREA	254,05 km/mes
Zonas a cargo de CREA	Ruta 2 – Ruta 3 del PGIRS con frecuencia 6 veces por semana (carreras 6 y 7, desde la calle 1 hasta la calle 16) y Ruta 7 III con frecuencia dos veces por semana, martes y jueves (calles 23D, 23C y 23B con carreras 1, 1E, 2 y 2E, y calle 24), incluyendo las carreras 1E, 2E, 3E, 3AE y 4E entre las calles 24A y 24B.
Suscriptores del área de confluencia	[Diligenciar conforme al reporte NUAP/SUI vigente]

CREA REGIONAL NIT 901.682.887-1	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO — ANSERMA, CALDAS	Código: PPSA Versión: 2.1 Fecha: 08/07/2026
---	--	---

8.4.3. MACRORRUTAS Y HORARIOS DE BARRIDO

Día	Ruta	Jornada mañana	Jornada tarde
Lunes	Ruta A	8:00 a. m. – 12:00 m.	1:00 p. m. – 5:00 p. m.
Martes	Ruta B	8:00 a. m. – 12:00 m.	1:00 p. m. – 5:00 p. m.
Miércoles	Ruta A	8:00 a. m. – 12:00 m.	1:00 p. m. – 5:00 p. m.
Jueves	Ornato	8:00 a. m. – 12:00 m.	1:00 p. m. – 5:00 p. m.
Viernes	Ruta B	8:00 a. m. – 12:00 m.	1:00 p. m. – 5:00 p. m.

Nota. Los planos de las rutas de barrido A y B hacen parte del Anexo 1 de este Programa.

8.4.4. UBICACIÓN DE SITIOS DE ALMACENAMIENTO DE IMPLEMENTOS DE BARRIDO

Los implementos utilizados para la actividad de barrido se almacenan en la base de operaciones de la compañía:

Bodega	Dirección
1	Carrera 4 N.º 15-23, Anserma (Caldas)

8.4.5. PROGRAMA DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CESTAS

Programa	Localidad	Cantidad anual	Frecuencia
Instalación de cestas nuevas	Zona urbana de Anserma	4	Cuando se requiera
Reposición de cestas instaladas	Zona urbana de Anserma	Según deterioro identificado	Cuando se requiera
Desmantelación de cestas	Zona urbana de Anserma	Según necesidad del espacio público	Cuando se requiera
Mantenimiento de cestas	Zona urbana de Anserma	4 (todas las instaladas)	1 vez mensual

8.5. CORTE DE CÉSPED Y PODA DE ÁRBOLES

Las actividades de corte de césped en áreas verdes públicas y de poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas hacen parte del alcance del servicio ofrecido por la empresa (Contrato de Condiciones Uniformes, Cláusula 1). Su inicio operativo está sujeto a la entrega, por parte del municipio de Anserma, del catastro de áreas verdes públicas y del inventario arbóreo previstos en el PGIRS, insumos indispensables para programar cantidades y frecuencias conforme al anexo de la Resolución 288 de 2015.

Actividad	Insumo municipal requerido (PGIRS)	Cantidad	Frecuencia
Corte de césped	Catastro de áreas verdes públicas (m ²) del área urbana	Por establecer con el catastro municipal	Frecuencias mínimas del PGIRS
Poda de árboles	Inventario arbóreo (número y tipo de árboles por altura)	Por establecer con el inventario	Según programación

CREA REGIONAL NIT 901.682.887-1	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO — ANSERMA, CALDAS	Código: PPSA Versión: 2.1 Fecha: 08/07/2026
---	--	---

Actividad	Insumo municipal requerido (PGIRS)	Cantidad	Frecuencia
		municipal	anual del PGIRS

Compromiso de actualización. Una vez el municipio entregue el catastro y el inventario, la empresa incorporará a este Programa, dentro de los tres (3) meses siguientes, las tablas de localidad, área verde en metros cuadrados, número y tipo de árboles y frecuencias anuales, e informará las fechas de ejecución por macrorruta con mínimo quince (15) días calendario de antelación, conforme al Contrato de Condiciones Uniformes.

8.6. ACTIVIDAD DE COMERCIALIZACIÓN

El área comercial es el primer contacto del usuario con la empresa. Durante este contacto, el asesor presenta la empresa CREA, los servicios que actualmente se prestan y la oferta comercial del servicio. El proceso comercial comprende:

Etapas	Actividades
Captación del cliente	Identificación, ubicación, número de cuenta CHEC, solicitud del servicio, prueba de usuario (documento testigo, certificado de tradición), contrato de mandato.
Base de datos	Soporte documental, ubicación e identificación de usuarios, base consolidada de usuarios.
Prestación del servicio	Base de datos consolidada, integración a rutas de recolección y barrido, ubicación en mapa.
Facturación	Base de datos, aplicación de subsidios, formulación tarifaria, facturación del servicio.
PQR	Centro de atención al usuario, atención y solución de requerimientos.

8.6.1. PUNTOS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

Dirección	Teléfono	Días de atención	Horario
Carrera 4 N.º 15-23, Anserma	310 410 0678	Lunes a viernes (no festivos)	8:00 a. m. – 12:00 m. y 2:00 p. m. – 6:00 p. m.
Carrera 4 N.º 15-23, Anserma	310 410 0678	Sábados (no festivos)	8:00 a. m. – 12:00 m.

8.6.2. MEDIOS DE CONTACTO

Página web	www.creaesp.com
Correo para radicación de PQR	pqr@creaesp.com
Línea de atención al cliente	310 410 0678
Redes sociales	Facebook: crea_esp · Instagram: crea_esp
Servicios adicionales	Recolección de residuos especiales y de construcción y demolición (ver numeral 8.8)

8.6.3. TARIFAS DEL SERVICIO DE ASEO

Las tarifas del servicio público domiciliario de aseo se desarrollan conforme a la Resolución CRA 853 de 2018, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021. El segmento en que se ubica el área de prestación es Pequeños Prestadores — Segmento 1. Los costos de prestación publicados para el primer semestre de 2026 son:

Componente	Sigla	Unidad	Valor
Costo de comercialización	CCS	\$/susc.	3.564,75
Costo de limpieza urbana	CLUS	\$/susc.	—
Costo de barrido	CBLS	\$/susc.	14.291,30
CARGO FIJO ASEO	CF	\$/susc.	17.856,05
Costo de recolección y transporte	CRT	\$/ton	159.154,93
Costo de disposición final	CDF	\$/ton	47.384,21
Costo DF relleno sanitario	CDF	\$/ton	34.193,58
Incentivo regionalización	IRDF	\$/ton	4.784,68
Impuesto aprovechamiento	IAT	\$/ton	—
Costo tratamiento de lixiviado	CTL	\$/ton	9.794,64
COSTO VARIABLE NO APROVECHABLE	CVNA	\$/ton	216.506,14
COSTO VARIABLE APROVECHABLE	CVA	\$/ton	264.511,24

La publicación tarifaria semestral se realiza en los términos de la Resolución CRA 943 de 2021 y se mantiene disponible en www.creaesp.com y en los puntos de atención.

8.6.4. ESQUEMA DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO

La facturación es física, mensual y directa: se entrega mensualmente la factura con la tarifa aplicable, generada a través del acuerdo de facturación conjunta entre CREA E.S.P. y CHEC. Los usuarios pueden pagar en: puntos SuSuerte y Apostar de la región (incluido Anserma), puntos Efecty y Servientrega a nivel nacional, supermercados Mercaldas, almacenes Éxito, Carulla, Pomona, Super Inter y Surtimax, bancos con presencia en Caldas y Risaralda (Banco de Bogotá, Caja Social BCSC, BBVA, Banco Popular, GNB Sudameris, Colpatria, Banco de Occidente, AV Villas, Itaú, Davivienda, Pichincha y Bancolombia), pagos por internet (Bancolombia, Grupo Aval, Caja Social), tarjetas débito y crédito en oficinas CHEC y datáfonos de la Red Multicolor autorizados por CHEC.

8.6.5. PROGRAMA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS

En cumplimiento del numeral 3.10 del anexo de la Resolución 288 de 2015 y del artículo 2.3.2.2.3.87 del Decreto 1077 de 2015 (artículo 105 del Decreto 2981 de 2013), la empresa desarrolla el siguiente programa de relaciones con la comunidad y campañas educativas en la zona urbana de Anserma:

Tema	Público objetivo	Frecuencia	Medio
Horarios, frecuencias y forma correcta de presentación de los residuos (máximo 3 horas antes)	Usuarios residenciales y comerciales, juntas de acción comunal	Trimestral	Jornadas barrio a barrio, redes sociales, página web y facturación

<p>CREA REGIONAL NIT 901.682.887-1</p>	<p>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO — ANSERMA, CALDAS</p>	<p>Código: PPSA Versión: 2.1 Fecha: 08/07/2026</p>
---	--	--

Tema	Público objetivo	Frecuencia	Medio
Separación en la fuente y manejo adecuado de residuos	Instituciones educativas y comunidad en general	Trimestral	Talleres y jornadas pedagógicas
Uso y cuidado de las cestas públicas y prevención de puntos críticos	Comunidad del área urbana	Semestral	Campañas en espacio público y redes sociales
Manejo de residuos especiales y de construcción y demolición (canal de solicitud del servicio)	Usuarios residenciales, comerciales y constructores	Semestral	Redes sociales, página web y punto de atención
Socialización de cambios en rutas, horarios o suspensiones programadas	Suscriptores y usuarios afectados	Cada vez que ocurra (3 y 5 días de antelación según el caso)	Medios masivos locales, página web y redes sociales

El registro de asistencia y evidencia fotográfica de cada jornada se conserva como medio de verificación para el modelo de seguimiento del numeral 6.1 y para los reportes ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

8.7. ACUERDOS DE LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

No se han constituido acuerdos de lavado de vías y áreas públicas, por cuanto el municipio de Anserma no ha realizado el inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado, y la actividad no se encuentra incluida en el esquema tarifario ni en el PGIRS o documento municipal alguno. En consecuencia, la actividad se declara no iniciada de manera justificada. Cuando el municipio expida el inventario correspondiente, la empresa suscribirá los acuerdos a que haya lugar y actualizará este Programa dentro de los tres (3) meses siguientes, definiendo áreas, frecuencias y horarios.

8.8. RESIDUOS ESPECIALES Y DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN (RCD)

En cumplimiento del numeral 3.12 del anexo de la Resolución 288 de 2015, la empresa presta, como servicio especial a demanda, la recolección y transporte de residuos especiales y de residuos de construcción y demolición, en las siguientes condiciones:

Condiciones de atención	Servicio pactado previamente con el usuario, con precio acordado libremente conforme a la Ley 142 de 1994 y al Contrato de Condiciones Uniformes. El usuario solicita el servicio por los canales de atención; la empresa programa la recolección según volumen, tipo de residuo y disponibilidad operativa.
Teléfono de contacto	310 410 0678
Correo de contacto	pqr@creaesp.com

8.9. PROGRAMA DE GESTIÓN DEL RIESGO

El programa de gestión del riesgo de la empresa se estructura conforme al artículo 2.3.2.2.2.1.15 del Decreto 1077 de 2015, al Decreto 2157 de 2017 y a los lineamientos de la Resolución 154 de 2014 del Ministerio de

CREA REGIONAL <small>NIT 901.682.887-1</small>	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO — ANSERMA, CALDAS	Código: PPSA Versión: 2.1 Fecha: 08/07/2026
--	--	---

Vivienda, Ciudad y Territorio para los planes de emergencia y contingencia de los prestadores de servicios públicos. Las condiciones de amenaza, las acciones de respuesta del prestador y las medidas a cargo de los usuarios son:

Amenaza	Acciones de respuesta del prestador	Medidas del usuario o de terceros
Temblores y terremotos	Revisión de posibles lesiones al personal y daños a los vehículos por parte del área técnica; activación del protocolo de comunicaciones; rutas alternas de recolección de residuos ordinarios; rutas de recolección de residuos especiales para remoción de escombros.	Participar en simulacros coordinados por las administraciones y los entes de gestión del riesgo; acatar lo dispuesto por las autoridades (Policía, Bomberos, Defensa Civil); solicitar a la empresa el retiro de escombros generados por la emergencia.
Vendavales	Revisión y evaluación de daños; protocolo de comunicaciones; reparaciones; si hay daños en los vehículos, apoyo de entidad externa para cumplir las rutas de recolección.	Evacuar los sitios en el menor tiempo posible si así lo disponen las autoridades locales.
Inundaciones	Verificación del estado del personal y del vehículo asignado; evaluación de las vías de la ruta mediante canales masivos (radio, televisión); ante cierres viales, uso de vías alternas para culminar la actividad en su totalidad.	Atender las recomendaciones de las autoridades locales de gestión del riesgo.
Asonada	Protocolo de comunicaciones; rutas alternas de recolección; acompañamiento de la Policía Nacional para proteger instalaciones y vehículos; evaluación de daños y reparaciones.	Acudir a las autoridades de control competentes.
Pandemia	Aplicación del protocolo interno específico para este tipo de eventos y adopción de las medidas dispuestas por el Gobierno Nacional.	Adoptar los protocolos dispuestos por el Gobierno Nacional.

El Plan de Emergencia y Contingencia detallado, formulado conforme a la Resolución 154 de 2014, hace parte de la documentación del sistema de gestión de la empresa y se mantiene a disposición de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

8.10. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

8.10.1. FACTORES DE SUBSIDIO Y APOORTE SOLIDARIO

Estrato o tipo de usuario	Factor de subsidio (%) — Acuerdo municipal	Factor de contribución (%) — Acuerdo municipal
Estrato 1	-60 %	—
Estrato 2	-30 %	—
Estrato 3	-10 %	—
Estrato 4	—	—
Estrato 5	—	50 %
Estrato 6	—	50 %
Industrial	—	50 %

CREA REGIONAL NIT 901.682.887-1	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO — ANSERMA, CALDAS	Código: PPSA Versión: 2.1 Fecha: 08/07/2026
---	--	---

Estrato o tipo de usuario	Factor de subsidio (%) — Acuerdo municipal	Factor de contribución (%) — Acuerdo municipal
Comercial	—	50 %
Oficial	—	—

8.10.2. EQUILIBRIO EN EL BALANCE DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Documento	Fecha de suscripción	Acto administrativo
Acuerdo del Concejo Municipal que define los factores	24 de noviembre de 2021	Acuerdo N.º 012-2021

9. NOTA ACLARATORIA FINAL Y ADOPCIÓN

El presente documento estará en actualización de acuerdo con la expansión, las necesidades y las áreas de prestación de servicios, y conforme a los plazos de actualización previstos en la Resolución 288 de 2015. Los aspectos operativos del numeral 8 se publican de forma permanente en www.creaesp.com y el Programa se reporta al Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios conforme al esquema de reporte vigente.

ADREAN MARTÍNEZ OBANDO

Gerente — Representante legal
 CREA OCCIDENTAL ZOMAC S.A.S. E.S.P.

ANEXOS: Anexo 1 — Mapa del área de prestación del servicio con macrorrutas y microrrutas de recolección (Rutas A, B y C) y de barrido (Rutas A y B). Anexo 2 — Formatos operativos (Disponibilidad y asignación de vehículos, Inspección de vehículo, Lista de chequeo). Anexo 3 — Publicación tarifaria semestral vigente.