



DIAGNÒSTICO COMO FASE INICIAL PARA UN PLAN DE MERCADEO.

EMPRESA AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A E.S.P

JENNIFER DANIELA TORRES LONDOÑO

C.C 1114787845

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE MERCADEO

PEREIRA

2017



DIAGNÒSTICO COMO FASE INICIAL PARA UN PLAN DE MERCADEO.

EMPRESA AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A E.S.P

JENNIFER DANIELA TORRES LONDOÑO

**TRABAJO REALIZADO COMO OPCIÓN DE GRADO PARA OBTENER EL
TÍTULO COMO PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE MERCADEO**

ANDRES FELIPE RAMIREZ CORTES

DIRECTOR PROYECTO DE GRADO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE MERCADEO

PEREIRA

2017

TABLA DE CONTENIDO

Logo de Aguas y Aseo de Risaralda.....	6
Gerente de la empresa.....	7
Misión y Visión.....	8
Nuestros principios.....	9
Responsabilidad institucional.....	9
Responsabilidad social.....	9
Nuestros valores.....	10
Directrices éticas y políticas de buen gobierno para la administración de la entidad.....	11
La empresa aguas y aseo de Risaralda y la comunidad en general.....	11
La empresa aguas y aseo de Risaralda y los servidores públicos.....	11
La empresa aguas y aseo de Risaralda y las comunidades organizadas.....	12
La empresa aguas y aseo de Risaralda y los órganos de control.....	12
La empresa aguas y aseo de Risaralda y otras entidades públicas.....	12
La empresa aguas y aseo de Risaralda y los medio de comunicación.....	12
La empresa aguas y aseo de Risaralda y los licitantes, contratistas y proveedores.....	12
La empresa aguas y aseo de Risaralda y el medio ambiente.....	12
Responsabilidad ambiental.....	13
Imparcialidad.....	13
Objetivos y funciones.....	14
Estructura orgánica.....	15
Reseña histórica.....	16
Que es el P.A.P – P.D.A.....	18



Optimización de infraestructura y mejoramiento operacional.....	19
Esquema fiduciario.....	20
Componentes.....	22
Aseguramiento de la prestación de los servicios de agua potable, saneamiento y desarrollo institucional.....	22
Gestión social.....	23
Línea de trabajo capacitación.....	23
Público objetivo.....	23
Herramientas.....	24
Infraestructura.....	27
Ambiental.....	27
Tema de investigación.....	29
Planteamiento del problema.....	29
Formulación del problema.....	29
Objetivos de la investigación.....	29
Objetivo general.....	29
Objetivos específicos.....	30
Marco de referencia.....	30
Marco conceptual.....	30
Marco legal.....	31
Análisis del entorno.....	40
Características y descripción del producto.....	43
Tipo de estudio.....	43
Matriz DOFA.....	43
Fuentes y técnicas para la recolección de la información.....	44



AGUAS Y ASEO
DE RISARALDA

Fuentes primarias.....	44
Fuentes secundarias.....	44
Presentación de los resultados.....	45
Municipios estudiados.....	53
Cuadro comparativo.....	54
Conclusiones.....	55
Estrategias de marketing.....	55
Bibliografía.....	56
Web grafía.....	56



AGUAS Y ASEO
DE RISARALDA



AGUAS Y ASEO
DE RISARALDA

EMPRESA AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A. E.S.P.

GERENTE:

Diana María González Giraldo es Ingeniera Ambiental de la Universidad Libre de Pereira.

Actualmente adelanta especialización en Gestión de Proyectos de la Universidad Nacional Abierta a Distancia, UNAD.

Dentro de su experiencia laboral se cuenta el haber sido Directora de Planeación Integral del Departamento de Risaralda, consultora de la empresa CONSULTORIAS DEL EJE SAS realizando la articulación institucional para el proceso de formulación del PGIRS, Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos. También estuvo en la Empresa de Aseo de Pereira S.A E.S.P. y en la Corporación Autónoma Regional de Risaralda, Cárder.



MISIÓN – VISIÓN

MISIÓN: “Somos una empresa que gestiona con responsabilidad social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua, alcantarillado y aseo, en pro de la calidad de vida de los risaraldenses y su entorno”.

VISIÓN: “Ser a 2020 una empresa de servicios públicos domiciliarios reconocida y posicionada en el ámbito nacional por su competencia para alcanzar óptimos niveles de calidad en los servicios brindados a los usuarios”.



NUESTROS PRINCIPIOS

RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL: La gestión y el manejo eficiente de los recursos se enmarcan en el cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales para garantizar la sostenibilidad de la empresa.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Participar de las acciones encaminadas al desarrollo local y regional, en especial aquellas dirigidas al mejoramiento de las condiciones de vida de los Risaraldenses.



NUESTROS VALORES SON

CALIDEZ: Interactuamos con amabilidad, cortesía y calidad humana en el trato para los clientes o usuarios y compañeros de la Entidad.

COMPROMISO: Ir más allá del deber, actuando con rectitud, transparencia y dinamismo para el desarrollo de una gestión pública efectiva.

HONESTIDAD: Desarrollo del trabajo con rectitud y sentido profesional, manejando de una manera transparente y consistente los recursos de la Entidad.

JUSTICIA: Brindamos a cada ser humano lo que le corresponde de conformidad con sus méritos y los derechos que le asisten.

LEALTAD: Nunca darle la espalda a los compañeros de trabajo de la Entidad, para afrontar diferentes situaciones que se presentan en la vida laboral, aportando al cumplimiento de la misión, velando por la confiabilidad de la información institucional y el buen nombre de la empresa.

PERTENENCIA (SENTIDO DE): Realización del proyecto de vida compatible con el proyecto laboral, manteniendo el deseo y la motivación de aportar al desarrollo institucional, mediante las capacidades de cada integrante de la Entidad.

RESPECTO: Reconocimiento del otro en sus derechos y deberes, diferencias culturales, sociales y de pensamiento, brindando un trato digno independientemente de sus diferencias de opinión y jerarquía.

RESPONSABILIDAD: Asumir las funciones encomendadas y responder a las consecuencias de mis propios actos.

SOLIDARIDAD: Unir esfuerzos individuales a fin de consolidar el trabajo en equipo que permita alcanzar los objetivos y metas propuestas.



TOLERANCIA: Reconocer la diferencia de pensar del otro, valorándolo y aceptando su forma de pensar y de actuar.

DIRECTRICES ÉTICAS Y POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD.

Estas son orientadoras de la relación de los Servidores Públicos y Contratistas de la empresa Aguas y Aseo de Risaralda S.A. E.S.P., con los diferentes niveles tanto internos como externos, en lo pertinente con las acciones y la toma de decisiones.

LA EMPRESA AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A. E.S.P. Y LA COMUNIDAD EN GENERAL: La empresa Aguas y Aseo de Risaralda S.A. E.S.P., garantizará a la comunidad Risaraldense que su gestión administrativa la realizará conforme a los parámetros establecidos en la normatividad legal vigente, promoviendo la participación ciudadana en el ejercicio del control social que le corresponde, la protección y salvaguarda del Medio ambiente y los recursos hídricos. Todas las actuaciones y decisiones se tomarán imparcialmente, con fundamento con los compromisos y obligaciones acordadas y pactadas con los diferentes grupos de interés, las cuales pueden ser controvertidas por los ciudadanos una vez se divulguen los resultados de la gestión.

LA EMPRESA AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A. E.S.P. Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS: En la empresa Aguas y Aseo de Risaralda S.A. E.S.P., respetaremos y nos comprometeremos con nuestros servidores públicos, garantizando las mejores condiciones laborales en función de mejorar su desempeño y contribuir así al mejoramiento de la Entidad; de igual forma, tratamos a los servidores con amabilidad y dignidad, escucharemos y consideraremos las sugerencias de los mismos, con el propósito de lograr el recíproco compromiso.



LA EMPRESA AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A. E.S.P. Y LAS COMUNIDADES ORGANIZADAS: La empresa Aguas y Aseo de Risaralda S.A. E.S.P., promoverá la participación de las comunidades organizadas por medio de la capacitación en temas afines y permitirá que éstas realicen un efectivo control social a la gestión pública. Atenderemos las inquietudes, denuncias, quejas y sugerencias; actuará y decidirá de manera imparcial, sin dejarse influenciar por intereses particulares o políticos; igualmente divulgará a toda la comunidad el resultado de su gestión administrativa a través de los medios que dispongamos para tal fin.

LA EMPRESA AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A. E.S.P. Y LOS ÓRGANOS DE CONTROL: La empresa Aguas y Aseo de Risaralda S.A. E.S.P., comunicará ampliamente en forma veraz y oportuna los resultados de su gestión y facilitará el libre examen por parte de los órganos de control. Reconocerá a los Órganos de Control, facilitará su acceso a la información, atenderá y acatará sus recomendaciones y sugerencias.

LA EMPRESA AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A. E.S.P. Y OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS: La empresa Aguas y Aseo de Risaralda S.A. E.S.P., reconoce la legitimidad de las entidades públicas, tratará amable, cálida y dignamente a sus servidores, atenderá sus recomendaciones y sugerencias. Promoverá y exigirá a nuestros servidores y contratistas la discreción sobre la información que conozcan y manejan en virtud de sus actividades y de aquella que nos sea encomendada para su custodia.

LA EMPRESA AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A. E.S.P. Y LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN: La empresa Aguas y Aseo de Risaralda S.A. E.S.P., presentará a los medios de comunicación los resultados de su gestión institucional de manera verídica, oportuna y clara, para que éstos sean divulgados en forma amplia. La empresa Aguas y Aseo de Risaralda S.A. E.S.P. se hará responsable de la información que suministramos y de las consecuencias que de ello se deriven.



LA EMPRESA AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A. E.S.P. Y LOS LICITANTES, CONTRATISTAS Y PROVEEDORES: La empresa Aguas y Aseo de Risaralda S.A. E.S.P., establecerá y mantendrá con los licitantes, contratistas y proveedores una relación fundamentada en la claridad, conocimiento y equidad con respecto a las condiciones legales y contractuales para la adquisición de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de nuestra misión. La información generada en el trámite y la decisión de todas las negociaciones serán tratadas con discreción y garantizará la reserva correspondiente de conformidad con la ley.

LA EMPRESA AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A. E.S.P. Y EL MEDIO AMBIENTE: Los servidores públicos contratistas de la empresa Aguas y Aseo de Risaralda S.A. E.S.P., serán conscientes de la importancia y cuidado del medio ambiente y sus recursos, y contribuirán a mejorar las condiciones ambientales en las instalaciones de la Entidad, asumiendo políticas de higiene y seguridad y optimizamos los recursos medioambientales.

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL: Promover el cuidado del patrimonio ambiental en el accionar de todas las áreas institucionales, mediante prácticas responsables y un nivel óptimo en el uso de los recursos, garantizando la eficiencia en los procesos y la calidad de vida de las generaciones futuras.

IMPARCIALIDAD: Actuar con legalidad y justicia tanto en la prestación de servicios como en las relaciones laborales, sin consideración de privilegio o discriminación, teniendo en cuenta su condición económica, ideológica, política, sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza que garantice la inclusión social.



OBJETIVOS Y FUNCIONES

Aguas y Aseo de Risaralda S.A. E.S.P., es una Sociedad Anónima por Acciones de carácter oficial, constituida mediante ESCRITURA PUBLICA N°6856 el 19 de noviembre de 2008 y cuyos socios son: el Departamento de Risaralda, Municipio de Guática, Municipio de Belén de Umbría, Municipio de Marsella, Municipio de Pueblo de Rico, Municipio de Apía, Municipio de Santa Rosa de Cabal y Municipio de Quinchía, con objeto principal es la gestión, implementación y seguimiento a la ejecución del Programa Aguas para la Prosperidad, Plan Departamental de Aguas de Risaralda PAP – PDA, la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y actividades complementarias en el Departamento de Risaralda, de conformidad con los artículos 14.5, a 7 y sucesivos de la Ley 142 de 1994, actualmente la empresa no es prestadora de servicios públicos.

La función principal como Gestor del Programa Aguas para la Prosperidad, Plan Departamental de Aguas de Risaralda PAP – PDA, se enmarca en lo dispuesto en el Artículo 2.3.3.1.2.5 del Decreto 1077 de 2015, numeral 2: “El Gestor: Es el responsable de la gestión implementación, seguimiento a la ejecución del PAP-PDA y los asuntos relacionados con agua potable y saneamiento básico en el departamento. Podrán ser gestores una empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del orden departamental, siempre que sus estatutos permitan la vinculación como socios de los municipios y/o distritos del departamento que lo soliciten; o el departamento”

ESTRUCTURA ORGÁNICA



RESEÑA HISTÓRICA

La Empresa de Aguas y Aseo de Risaralda, fue creada bajo Ordenanza No 015 del 29 de julio de 2008, siendo Gobernador del Departamento, el doctor Víctor Manuel Tamayo Vargas. Inicia su operación el 11 de diciembre del mismo año, cuando es nombrado su primer Gerente, Doctor Hugo Armando Arango Duque.

En el año 2009, funge como Gerencia Asesora, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, hasta el 27 de diciembre.

A principio de 2010, abre sus oficinas en el Edificio Cámara de Comercio, y comienza a vincular su equipo de trabajo. El 8 de agosto de 2010 es nombrado como Gerente el Ingeniero Jesús María Hernández Cruz, quien adelanta todo el proceso de estructuración de la Empresa, dotándola con la logística y los componentes operativos y administrativos necesarios para adelantar la gestión.

Durante el segundo semestre del 2010, se comenzaron a ejecutar varios proyectos de obra dentro del Plan Departamental de Aguas, en los municipios de Santa Rosa de Cabal, Quinchía, Mistrató, Belén de Umbría y Guática y formulación de estudios y diseños en Pueblo Rico, Santa Rosa, Pereira, Marsella, Quinchía, Belén de Umbría, Apia y Balboa.

En junio de 2012, el señor Gobernador del departamento doctor Carlos Alberto Botero López, encarga de la gerencia el ingeniero Carlos Alfonso Echeverri Cardona, quien está al frente de la empresa hasta comienzos de diciembre del mismo año, cuando es nombrado en propiedad el ingeniero Jesús Antonio Bermúdez Gallego, que lideró en el 2013 la consolidación de la nueva estructura organizacional establecida mediante los Acuerdos de Junta Directiva Nos. 01, 02, 03, 04 y 05 de 31 de enero de 2013. El ingeniero Bermúdez se desempeñó en la gerencia hasta el 7 de octubre de 2013, momento en el que pasa a la Gobernación

de Risaralda, continuando en la gerencia de la empresa en calidad de encargado hasta el 8 de noviembre de 2013, momento en el que fue nombrada en propiedad como gerente la arquitecta Adriana Cuartas Gómez, quien se desempeñó en la gerencia de la empresa hasta el 31 de julio de 2014. A partir del 5 de agosto del 2014, se encuentra al frente de la empresa el Doctor Luis Ernesto Valencia Ramírez. El 1 de enero de 2016 se posesiona el Dr. Sigifredo Salazar Osorio, como Gobernador de Risaralda.

A la fecha, los municipios que hacen parte del Plan Departamental de Aguas de Risaralda, PDA – PAP son:

1. Municipio de Apía Convenio No. 1 – 31 de julio de 2009
2. Municipio de Balboa Convenio No. 2 – 31 de julio de 2009
3. Municipio de Belén de Umbría Convenio No. 3 – 31 de julio de 2009
4. Municipio de Guática Convenio No. 4 – 31 de julio de 2009
5. Municipio de la Celia Convenio No. 12 – 08 de noviembre de 2013
6. Municipio de Marsella Convenio No. 8 – 31 de julio de 2009
7. Municipio de Mistrató Convenio No. 5 – 31 de julio de 2009
8. Municipio de Pereira Convenio No. 9 – 13 de noviembre de 2009
9. Municipio de Pueblo Rico Convenio No. 6 – 31 de julio de 2009
10. Municipio de Quinchía Convenio No. 7 – 31 de julio de 2009
11. Municipio de Santa Rosa Convenio No. 10 – 31 de julio de 2009
12. Municipio de Santuario Convenio No. 11 – 15 de octubre de 2013

Nuestra empresa tiene un código de ética, adoptado por la Resolución N°102 de 2014, en la empresa los valores han sido elegidos por participación activa de funcionarios y contratistas:

QUE ES EL PAP-PDA

El Programa Agua para la Prosperidad -Planes Departamentales Para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento tienen como propósito apoyar a los municipios en la tarea de asegurar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, a través de la modernización empresarial y/o el fortalecimiento institucional de los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; el desarrollo y/o consolidación de una cultura empresarial en los prestadores, la planeación y ejecución de planes de obras e inversiones y la implementación de estrategias incluyentes en los componentes ambiental y social que aseguren la materialización de un proyecto integral para el sector en los municipios del Departamento respectivo.

El PAP-PDA es un conjunto de estrategias y actividades que propenden por la armonización integral de los recursos, y a la implementación de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento, se enmarca dentro de los siguientes criterios:

Procesos de transformación empresarial y/o fortalecimiento institucional que aseguren la implementación, por parte de los municipios y/o cabildos, de esquemas eficientes y sostenibles para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento.

Desarrollo de proyectos en áreas urbanas y rurales con enfoque regional y con un horizonte de largo plazo. Este concepto permite el aprovechamiento de economías de escala, el diseño de estructuras óptimas de mercado, y la unificación de políticas sectoriales y de criterios de asignación de recursos.

Utilización ordenada, equitativa y eficiente del flujo de ingresos futuros provenientes especialmente de las transferencias del Sistema General de Participaciones SGP para agua potable y saneamiento y de otras fuentes.

OPTIMIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y MEJORAMIENTO OPERACIONAL.

Construcción y consolidación de la capacidad de gestión del Departamento y en los Municipios en cuanto a sus responsabilidades básicas de planificación, coordinación, regulación y supervisión del sector de agua potable y saneamiento y de la preservación de los recursos naturales.

Impulso al desarrollo social y económico de los municipios y la creación de condiciones favorables para la inversión privada en proyectos de comercio, industria, turismo, manufactura y agroindustria.

Orientar acciones de reordenamiento o adecuación del espacio urbano, tanto público como privado, con el fin de mejorar las condiciones de saneamiento básico de los asentamientos precarios del país, a través del Programa Saneamiento para Asentamientos – SPA de la estrategia Ciudades Amables del PND 2006-2010.

Ordenación de cuencas hidrográficas abastecedoras mediante planes de conservación de fuentes de agua, reducción de carga contaminante en los vertimientos de aguas residuales y adecuado manejo de residuos sólidos.

Cumplimiento de obligaciones ambientales sectoriales por parte de los municipios y de los prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento.

Cumplimiento del Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS – 2000 o aquel que lo sustituya o modifique.

ESQUEMA FIDUCIARIO

El Documento CONPES N° 3463 del 12 de marzo de 2007 establece los lineamientos para la estructuración, la financiación y la ejecución de los Planes Departamentales de Agua y Saneamiento para el Manejo Empresarial de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los cuales se constituyen en la estrategia principal para implementar la política sectorial del Gobierno Nacional

El Plan Nacional de Desarrollo, adoptado por la Ley 1151 de 2007 estableció en su Artículo 118 que los recursos destinados por La Nación, departamentos, distritos, municipios y autoridades ambientales al sector de agua potable y saneamiento básico, podrán ser girados a cuentas conjuntas, negocios fiduciarios y, en general, a cualquier mecanismo de administración de recursos.

La Ley 1176 de 2007 estableció en su Artículo 12 que “los Departamentos, Distritos y Municipios podrán, con cargo a los recursos del Sistema General de Participaciones con destinación al Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, constituir patrimonios autónomos con el fin de garantizar proyectos de inversión de mediano y largo plazo dirigidos a asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo a sus habitantes, en los eventos en los que les corresponda asegurar su prestación.”

Por su parte del Decreto 2246 de 2012, señaló que el Instrumento para el Manejo de los Recursos que se constituya tendrá como objetivos, entre otros:

1. Ser el mecanismo financiero para la administración y pago de los recursos del PAP-PDA.
2. Apoyar la implementación del plan financiero.

El esquema de financiación aprobado para los PDA a través del FIA, se desarrolla a través de la celebración de un contrato, donde los fideicomitentes se comprometen a canalizar los recursos de los participantes en los PDA,



transfiriendo al consorcio fiduciario los recursos que conformarán el patrimonio autónomo que se constituye.

El Consorcio Fiduciario en su calidad de vocero del Patrimonio Autónomo FIA, administra los recursos que lo conforman, en los términos y condiciones del contrato de fiducia mercantil irrevocable, celebrado entre éste y los fideicomitentes directos y este con los municipios.

El contrato de fiducia mercantil, prevé la existencia de cuentas abiertas para los Fideicomitentes y subcuentas por origen del recurso, que constituirán los bienes Fideicomitidos con las que se realizarán todas las transacciones que deberán ser ejecutadas por el Consorcio Fiduciario y de manera exclusiva al desarrollo de los PDA.

COMPONENTES:

Aseguramiento de la Prestación de los Servicios

Aseguramiento de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento y Desarrollo Institucional

Es el conjunto de acciones a desarrollar por los diferentes actores municipales y regionales con competencia en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para garantizar, en el mediano y largo plazo, la sostenibilidad de las inversiones y viabilidad de la prestación del servicio. Se compone de tres fases a saber:

4.1. Fase I: Diagnóstico y Pre factibilidad. Consolidación y desarrollo de diagnósticos de los municipios y prestadores desde el punto de vista institucional, técnico, capacidad y disponibilidad de pago, viabilidad financiera de los prestadores, viabilidad empresarial, que precise por cada municipio la línea de base de los indicadores de la prestación de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo, así como los riesgos financieros y operacionales del prestador de los servicios, con arreglo a los indicadores y a la metodología de identificación y valoración de riesgos definidos por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio en colaboración con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

4.2. Fase II: A partir del resultado de la Fase I, se debe seleccionar un escenario de acción frente a cada municipio: a) Fortalecimiento institucional, b) Transformación empresarial (incluiría vinculación de operadores) y c) Revisión de contratos de operación, en el que se precise para cada municipio como mínimo: Las metas de cada uno de los indicadores que hagan viable la prestación de cada uno de los servicio, así como las acciones propuestas para alcanzarlas, y para mitigar los riesgos financieros y operacionales del prestador de los servicios. Para

cada una de las acciones se deberán definir resultados medibles y verificables, recursos requeridos, responsables y cronogramas de ejecución.

4.3 Fase III: Puesta en marcha de la estrategia establecida en la Fase II. Ejecución de las acciones propuestas, cargue oportuna de la información al SUI y seguimiento al comportamiento de los indicadores de aseguramiento de la prestación definidos por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio en colaboración con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

GESTION SOCIAL

LÍNEA DE TRABAJO CAPACITACIÓN

Fortalecer las capacidades y competencias de gestión a las instituciones locales, institucionales y comunitarias para propender por el sostenimiento de los proyectos logrando el cumplimiento y seguimiento de las acciones del PDA PAP

PÚBLICO OBJETIVO

Atendiendo el alcance de los PAP-PDA a nivel nacional se han identificado unos grupos objetivos a los cuales se llegan con esta estrategia.

1. Unidades de Servicios públicos departamentales
2. Empresas prestadoras de servicios
3. Autoridades locales.
4. Gerencias y Gestores
5. Autoridades Ambientales Regionales.
6. Comités de Desarrollo y Control Social, Veedurías, Vocales de Control, y Juntas de acción comunal.
7. Comunidad en general

HERRAMIENTAS

Atendiendo la necesidad de llegar al público objetivo definido anteriormente se realizaron talleres de capacitación regional a través una metodología específica los talleres se realizan utilizando exposiciones visualizadas; trabajo individual y de grupos; lluvia de ideas y estudios de caso llevan al participante a comprender los temas de una forma activa y dinámica. Lo anterior está encaminado a garantizar la aplicabilidad del contenido y herramientas diseñadas especialmente en el mejoramiento de la gestión de los gobernantes locales, así como en la labor de los distintos órganos de control y la comunidad en general los temas centrales de capacitación son:

- Participación de la comunidad en los proyectos
- Control social en proyectos
- Deberes y derechos ciudadanos frente al agua y saneamiento básico
- Organización comunitaria frente a la prestación de los servicios públicos
- Cultura del Agua
- Cultura de Pago
- Agua y saneamiento básico a minorías étnicas

2. Estrategia de Socialización del PAP-PDA.

Esta estrategia tiene como objetivo realizar la socialización de todos los componentes del PAP-PDA, teniendo en cuenta sus alcances, elementos, responsables, avances y demás aspectos puntuales que sean de esencial conocimiento por la comunidad, los prestadores de servicios y las autoridades locales, a través de talleres regionales de capacitación, página Web del PAP-PDA y medios de comunicación

Público objetivo: Atendiendo el alcance de los PAP-PDA a nivel nacional se han identificado unos grupos objetivos a los cuales se llegan con esta estrategia.

1. Empresas prestadoras de servicios
2. Autoridades locales.(municipio o fuerzas vivas)
3. Autoridades Ambientales Regionales.
4. Veedurías y Juntas de acción comunal.
5. Comunidad en general
6. Gestor

Herramientas: Atendiendo la necesidad de llegar al público objetivo definido anteriormente, es necesario dividir esta estrategia de socialización utilizando tres herramientas generales para cumplir con el objetivo general:

1. Talleres de Capacitación Regional: A través de una metodología específica los talleres se realizan utilizando exposiciones visualizadas; trabajo individual y de grupos; lluvia de ideas y estudios de caso llevan al participante a comprender los temas de una forma activa y dinámica. Lo anterior está encaminado a garantizar la aplicabilidad del contenido y herramientas diseñadas especialmente en el mejoramiento de la gestión de los gobernantes locales, así como en la labor de los distintos órganos de control y la comunidad en general
2. Página Web del PAP-PDA: Aprovechando la penetración de la Internet y las distintas aplicaciones y usos que tiene este medio de comunicación, y al mismo tiempo cumpliendo con los compromisos pactados en el Convenio de Uso de Recursos, el Gestor deberá desarrollar un portal Web para hacer las distintas actividades y proyectos, publicación de resultados, presentación de herramientas, ser fuente de consulta permanente sobre todo lo relacionado con los PAP-PDA y de interacción con la comunidad; para tal efecto, el MVCT suministrará los parámetros

mínimos que serán tenidos en cuenta en la divulgación del estado del PAP-PDA de tal forma que se garantice que la información se presente de manera estandarizada para todos los PAP-PDA del país.

3. Medios de comunicación: Divulgar los programas y proyectos que se ejecutan en el marco del PAP-PDA y su respectivo impacto en las regiones, a través de los medios de comunicación del orden nacional y del departamento, para posicionar frente a la comunidad y la opinión pública los avances y logros obtenidos.
4. Dentro de la estrategia de socialización se incluirá, además, lo siguiente:
 - a) Elaboración y ubicación de vallas informativas de fácil visualización en cada uno de los proyectos que se ejecuten, donde indique como mínimo: proyecto, monto de inversión, cronograma de obra, aportantes al proyecto, contratista e interventor;
 - b) Implementación de instancias de rendición de cuentas a la comunidad sobre los avances del PAP- PDA en general y realización de audiencias públicas sobre el avance de proyectos específicos, donde se publicarán los resultados de los indicadores para el seguimiento del PAP-PDA.

INFRAESTRUCTURA

Inversiones en Infraestructura en Agua y Saneamiento Urbano y Rural

(Corresponde al componente técnico del Convenio de Uso de Recursos)

Este componente comprende la elaboración y/o ajuste de estudios, diseños y/o consultorías (en caso de requerirse), reingeniería, gestión predial, suministro de bienes y/o servicios, gestión para el desarrollo de la infraestructura, conexiones intradomiciliarias y la construcción de las obras de infraestructura necesarias para garantizar la adecuada prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el área urbana y en el área rural de los municipios del Departamento de Risaralda, así como proyectos para la atención de emergencias del sector.

Gestión Predial y compra de predios.

Corresponde al proceso de adquisición de predios para la infraestructura que afecta directamente la prestación del servicio, se incluirán los gastos necesarios para la legalización respectiva, imposición de servidumbres, y en general las labores jurídicas que se requieran para asegurar la disponibilidad de los predios para la adecuada ejecución de la infraestructura y correspondiente prestación del servicio.

AMBIENTAL

Este componente tiene tres objetivos fundamentales:

- a) Garantizar el cumplimiento de la normatividad ambiental en todos los aspectos que, desde el punto de vista sectorial, demande la adecuada prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento, así como las obligaciones ambientales sectoriales en cabeza de las entidades territoriales;
- b) Plantear lineamientos para que la planeación y ejecución de los proyectos de prestación de estos servicios públicos, deberá hacerse considerando la oferta y demanda de recursos naturales renovables disponibles para la prestación de los mismos.



AGUAS Y ASEO
DE RISARALDA

c) Diseñar y avalar ante el comité directivo un Plan Ambiental en los términos del artículo 17 del Decreto 2246 de 2012 e implementar las acciones que se deriven de éste en donde se articulen las necesidades que desde el punto de vista ambiental debe atender el sector Agua y Saneamiento en el Departamento en el marco del PAP-PDA, especialmente orientadas a asegurar la disponibilidad adecuada de recurso hídrico en las cuencas abastecedoras.



AGUAS Y ASEO
DE RISARALDA

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

DIAGNÓSTICO COMO FASE INICIAL PARA UN PLAN DE MERCADEO.

EMPRESA AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A E.S.P

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Teniendo en cuenta la misión: “Somos una empresa que gestiona con responsabilidad social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua, alcantarillado y aseo, en pro de la calidad de vida de los risaraldenses y su entorno”. Y que su visión es ser a 2020 una empresa de servicios públicos domiciliarios reconocida y posicionada en el ámbito nacional por su competencia para alcanzar óptimos niveles de calidad en los servicios brindados a los usuarios”.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente y al análisis realizado, nos damos cuenta que la empresa Aguas y Aseo de Risaralda a la fecha actual solo son gestores de proyectos, aún no son prestadores de servicios de aseo.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿El servicio de aseo que reciben los municipios, cumplen con todas las expectativas que tiene el cliente?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Realizar el análisis de los municipios vinculados a la empresa Aguas y Aseo de Risaralda, el diagnóstico y la caracterización de las empresas prestadoras del servicio de aseo.

OBJETIVO GENERAL:

Apoyar a la entidad con la realización de la estrategia de posicionamiento institucional a nivel regional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las partes interesadas.
- Caracterizar el cliente.
- Realizar diagnóstico de mercadeo sobre las operaciones de las empresas de servicios públicos.
- Presentar la propuesta del plan de mercadeo de la empresa.

MARCO DE REFERENCIA:

Se toman como referentes las empresas prestadoras del servicio de aseo en los diferentes municipios que fueron objeto de estudio, siendo estas, objeto de comparación para establecer la descripción de las características de los servicios prestados en la actualidad.

Emas de Manizales

Atesa de Occidente

Tribunas Córcega

Serviciudad

Acuaseo

Aseo Plus

MARCO CONCEPTUAL:

PGIRS: PLANES DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS. Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, fundamentado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos sólidos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición permanente de resultados. (Decreto 1077 de 2015 expedido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio).



P.A.P: AGUA PARA LA PROSPERIDAD.

PAP – PDA (Programa Agua y Saneamiento para la Prosperidad – Planes Departamentales para el manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento) Son un conjunto de estrategias de planeación y coordinación institucional 1 / 2 Descripción formuladas y ejecutadas con el objeto de lograr la armonización integral de los recursos y la implementación de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, teniendo en cuenta las características locales, la capacidad institucional de las entidades territoriales y personas prestadoras de los servicios públicos y la implementación efectiva de esquemas de regionalización.

P.D.A: PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUA.

FIA: FINANCIAMIENTO DE INVERSIONES EN AGUA Fiducia que tiene como objeto la administración de un PATRIMONIO AUTÓNOMO para el recaudo, administración, garantía y pagos para el manejo de los recursos de los P.A.P - P.D.A para todos los departamentos y municipios que decidan vincularse como fideicomitentes.

MARCO LEGAL:

RESOLUCIÓN CRA 720 DE 2015

(9 de julio de 2015)

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

República de Colombia

Hoja N° 9 de la Resolución CRA 720 de 2015 "Por la cual se establece el régimen de **regulación tarifaria** al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones". Que en Sesión Ordinaria No. 210 de 3 de septiembre de 2014, los miembros de la Comisión, acordaron someter a participación ciudadana por el término de tres (3) meses adicionales, el proyecto de resolución que contiene las Resoluciones 643 y 664 de

2013, así como los ajustes producto del proceso anterior; Que en sesión de Comisión Ordinaria No. 216 de 4 de marzo de 2015, se aprobó la expedición del presente proyecto de Resolución "Por el cual se presenta el proyecto de Resolución "Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria a los que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones", con lo cual se da cumplimiento a lo previsto por el numeral 11.4 de artículo 11 del Decreto 2696 de 2004, y se da inicio a un nuevo proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"; Que el 10 de junio de 2015 se cumplieron los 3 meses de que trata el artículo 2.3.6.3.3.11 del Decreto 1077 de 2015, plazo durante el cual se recibieron 1.121 observaciones, reparos y sugerencias respecto de la Resolución CRA 710 de 2015 publicada el 10 de marzo de 2015 en el Diario Oficial No. 49.449, de las cuales 882 fueron escritas y 239 presenciales; Que el total de observaciones escritas y presenciales recibidas y clasificadas en ejes temáticos, se consideraron, se analizaron y la Comisión determinó su procedencia en la presente resolución. Que el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009 establece que: "Además de las disposiciones consagradas en el artículo 20 del Decreto 2153 de 1992, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá rendir concepto previo sobre los proyectos de regulación estatal que puedan tener incidencia sobre la libre competencia en los mercados. Para estos efectos las autoridades de regulación informarán a la Superintendencia de Industria y Comercio de los actos administrativos que se pretendan expedir. El concepto emitido por la Superintendencia de Industria y Comercio en este sentido no será vinculante. Sin embargo, si la autoridad respectiva se apartara de dicho concepto, la misma deberá manifestar de manera expresa dentro de las consideraciones de la decisión los motivos por los cuales se aparta"; Que de conformidad con el artículo 6 del Decreto 2897 de 2010, la Comisión diligenció el cuestionario contemplado en el artículo 1 de la Resolución 44649 de 2010 de la Superintendencia de Industria y Comercio, y en atención a que la respuesta a todas las preguntas contenidas en el mismo resultó negativa, se consideró que el proyecto no planteaba una restricción indebida a la libre competencia, y en consecuencia, encontró que no se requería remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio; Que a pesar de considerar que el proyecto no plantea una restricción indebida a la libre competencia, mediante radicado CRA 2015-211-002749-1 de 19 de junio de 2015, se envió a la Superintendencia de Industria y Comercio el proyecto de resolución, junto con la matriz en formato Excel con las observaciones, reparos y sugerencias recibidas en el proceso de participación ciudadana y el cuestionario diligenciado de que trata el artículo 10 de la Resolución 44649 de 2010. Que en mérito de lo expuesto, la

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, **RESUELVE**

TÍTULO I ASPECTOS GENERALES ARTÍCULO 1. **Ámbito de Aplicación.** La presente resolución establece el régimen tarifario y la metodología tarifaria aplicable a las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de las actividades de disposición final, transferencia y aprovechamiento que se encuentren en el área rural, salvo las excepciones contenidas en la ley, especialmente las señaladas en el parágrafo 1° del artículo 87 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, cuando en los contratos suscritos por las personas prestadoras del servicio público de aseo con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, se pacte la sujeción del mismo a la metodología tarifaria que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico — CRA, se dará aplicación a la presente resolución.

Parágrafo 1. En caso de que existan áreas de prestación del servicio que incorporen zonas rurales, la persona prestadora del servicio público de aseo podrá aplicar las disposiciones contenidas en la presente resolución en las mencionadas zonas.

Parágrafo 2. La persona prestadora que cuenta con APS en diferentes municipios y/o distritos, tendrá que aplicar la metodología establecida en la presente resolución en aquellas áreas ubicadas en municipios y/o d- 9 Hoja N° 10 de la Resolución CRA 720 de 2015 "Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones". Distritos con un número de suscriptores mayor a 5.000. En las APS de los demás municipios y/o distritos, continuará cobrando las tarifas derivadas de la aplicación de las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

ARTÍCULO 2. Régimen de regulación tarifaria. El régimen de regulación tarifaria para las personas prestadoras incluidas en el ámbito de aplicación de la presente resolución será el de libertad regulada.

ARTÍCULO 3. Metodología tarifaria. La metodología tarifaria que se adopta mediante la presente resolución es de precio techo, lo cual implica que las personas prestadoras del servicio público de aseo podrán, en cualquier momento, y con observancia de las disposiciones relativas a la competencia, a la información y a los suscriptores, cobrar hasta el límite que constituye su precio máximo calculado con base en lo aquí establecido, siempre que éste sea el adoptado por la Entidad Tarifaria Local.

ARTÍCULO 4. Definiciones. Para la aplicación de la presente resolución se tendrán en cuenta las siguientes definiciones, además de las consignadas en la normatividad vigente: Área de Prestación del Servicio — APS: Área geográfica del municipio y/o distrito en la cual la persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables presta el

servicio. Centroides: Punto identificado con coordenadas que representa el sitio donde se concentra la producción de residuos del APS, desde el cual se estima la distancia al sitio de disposición final. Estándares del servicio: Requisitos mínimos que deben cumplir las personas prestadoras en relación con los indicadores de servicio establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA. Fórmula tarifaria general para el servicio público de aseo: Expresión que permite a las personas prestadoras del servicio público de aseo calcular los costos económicos de la prestación del servicio. Indicador de calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos: Indicador para determinar el cumplimiento de la frecuencia de recolección de residuos sólidos para la ruta de recolección analizada. Indicador de calidad del horario de recolección de residuos sólidos: Indicador para determinar el cumplimiento del horario de recolección de residuos sólidos para la ruta de recolección analizada. Indicador de reclamos comerciales por facturación: Indicador para determinar el cumplimiento de la persona prestadora frente a la meta de reclamos comerciales por facturación establecida para el período analizado. Indicador de incumplimiento en la compactación del relleno sanitario. Indicador que permite medir el incumplimiento en la compactación del relleno sanitario, definida en el diseño. Longitud de barrido: Suma de kilómetros de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Persona prestadora de las actividades del servicio público de aseo: personas organizadas de conformidad con el artículo 15 de la Ley 142 de 1994. Promedio para los cálculos: Cuando en la presente resolución se determine que los cálculos se realicen con el promedio de: kilómetros de barrido y limpieza, toneladas de residuos, metros cúbicos de lixiviados y número de suscriptores, se tomará el promedio mensual del semestre inmediatamente anterior, así: i) Para los períodos de facturación entre enero y junio, con base en el promedio mensual de: kilómetros, residuos, caudal de lixiviados y número de suscriptores, de julio a diciembre del año inmediatamente anterior y ii) Para los períodos de facturación de julio a diciembre con base en el promedio mensual de: kilómetros, residuos, caudal de lixiviados y número de suscriptores, de enero a junio del año en cuestión, en toneladas/mes, m³/mes y suscriptores/mes, respectivamente. Rechazos: Material producto de la selección de residuos aprovechables en la Estación de Clasificación y Aprovechamiento, cuyas características no permiten su comercialización o transformación, y que deben ser dispuestos en el relleno sanitario. Recolección mecanizada: Sistema de recolección de residuos sólidos mediante el uso de contenedores de almacenamiento que son levantados y evacuados mecánicamente. Residuo sólido no aprovechable: Material o sustancia sólida de origen orgánico e inorgánico, putrescible o no, proveniente de actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que no son objeto de la actividad de aprovechamiento. 10 ctív Hoja N° 11 de la

Resolución CRA 720 de 2015 "Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones". **ARTÍCULO 5.** Segmentación. Para efectos de la aplicación de lo establecido en la presente resolución, se tendrán en cuenta los siguientes segmentos: Primer segmento: Corresponde a las personas prestadoras que atiendan municipios y/o distritos de más de 100.000 suscriptores. Además, aquellos que atiendan los suscriptores de las ciudades señaladas en la Tabla 1 del ANEXO I de la presente resolución. Segundo segmento: Corresponde a las personas prestadoras que atiendan en municipios y/o distritos con un número de suscriptores superior a 5.000 y hasta 100.000 con excepción de las ciudades capitales incluidas en el primer segmento, de acuerdo con lo establecido en la Tabla 2 del ANEXO I de la presente resolución. **ARTÍCULO 6.** Área de prestación del servicio - APS. El área de prestación del servicio deberá ser reportada al municipio y/o distrito y consignarse en el contrato de condiciones uniformes. En el evento en que la persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables tenga más de un área de prestación del servicio en un mismo municipio y/o distrito, en el contrato de condiciones uniformes (CCU) sólo deberá constar aquella en la que se encuentra ubicado el suscriptor correspondiente. **Parágrafo.** En virtud del artículo 5 de la Ley 142 de 1994, es responsabilidad del municipio y/o distrito garantizar la prestación del servicio público de aseo en todo el municipio y/o distrito, incluidas aquellas áreas que no sean reportadas como áreas de prestación del servicio por alguna persona prestadora. **ARTÍCULO 7.** Gestión del riesgo. Para la prestación del servicio público de aseo se deberán incluir las consideraciones asociadas a la gestión del riesgo. Para lo anterior, las personas prestadoras deberán formular sus planes de gestión del riesgo de desastres de acuerdo con la normatividad vigente y lo que para el efecto establezca el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. **ARTÍCULO 8.** Estándares del servicio a alcanzar en el período tarifario. Las personas prestadoras deberán cumplir con los estándares de calidad técnica del servicio en su APS desde la entrada en vigencia de la presente resolución. Para el estándar de calidad comercial la persona prestadora definirá la meta anual hasta cumplir con lo establecido en el ANEXO III, a los cinco años desde la aplicación de la presente resolución.

TÍTULO II DEL CALCULO DEL PRECIO MAXIMO Y LOS COSTOS QUE LO COMPONENTEN

CAPÍTULO I DEL CÁLCULO DEL PRECIO MAXIMO

ARTÍCULO 10. Cálculo del precio máximo por APS. Se deberá calcular el precio máximo por APS, el cual está conformado por un costo fijo por suscriptor y un costo variable

por tonelada de residuos no aprovechables y la remuneración por tonelada de residuos aprovechados. Hoja N° 12 de la Resolución CRA 720 de 2015 "Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones". Parágrafo. Todos los reportes de información de la persona prestadora al SUI, deberán hacerse por APS, por municipio y por actividad.

ARTÍCULO 11. Costo Fijo Total (CFT). El costo fijo total por suscriptor del APS se define de la siguiente manera: $CFT = (CCS + CLUS + CBLS)$ Donde: CFT: Costo Fijo Total por suscriptor, en cada una de las APS en el municipio y/o distrito (pesos de diciembre de 2014/suscriptor-mes). CCS: Costo de Comercialización por suscriptor del servicio público de aseo, definido en el **ARTÍCULO 14** de la presente resolución (pesos de diciembre de 2014/suscriptor-mes). CLUS: Costo de Limpieza Urbana por suscriptor, definido en el **ARTICULO 15** de la presente resolución (pesos de diciembre de 2014/suscriptor-mes). CBLS: Costo de Barrido y Limpieza por suscriptor, definido en el **ARTICULO 21** de la presente resolución (pesos de diciembre de 2014/suscriptor-mes). **ARTÍCULO 12.** Costo Variable Por Tonelada de Residuos No Aprovechables. El Costo Variable por tonelada de residuos sólidos no aprovechables se define de la siguiente manera: $CVNA = (CRT + CDF + CTL)$ Donde: CVNA: Costo Variable por tonelada de residuos sólidos no aprovechables (pesos de diciembre de 2014/tonelada). CRT: Costo de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos definido en el **ARTÍCULO 24** de la presente resolución (pesos de diciembre de 2014/tonelada). CDF: Costo de Disposición Final por tonelada definido en el **ARTICULO 28** de la presente resolución (pesos diciembre de 2014/tonelada). CTL: Costo de Tratamiento de Lixiviados por tonelada definido en el **ARTÍCULO 32** de la presente resolución (pesos de diciembre de 2014/tonelada). **ARTÍCULO 13.** Inclusión de Incentivos económicos. Los costos generados por los incentivos económicos creados con ocasión de desarrollos normativos del orden nacional, se incluirán como un valor en las unidades que correspondan al costo afectado. Tal situación se informará por parte de la persona prestadora de la actividad cuyo costo es afectado, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a los usuarios.

CAPITULO V DE LOS COSTOS DE RECOLECCION Y TRANSPORTE

ARTÍCULO 24. Costo de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos (CRT). El Costo de Recolección y Transporte de residuos sólidos no aprovechables en el APS será calculado de acuerdo con la siguiente ecuación: $CRTz = \text{MIN}(f1, f2) + PRTz$ Donde: CRTz : Costo de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos no aprovechables (pesos de diciembre de 2014/tonelada). f1: Función que remunera

el Costo de Recolección y Transporte de residuos sólidos en compactador hasta la entrada del sitio de disposición final dada por: $= 64.745 + 738 * D + QRTz$ f2: Función que remunera el Costo de Recolección y Transporte residuos sólidos en compactador hasta una estación de transferencia y a granel desde ésta hasta la entrada del sitio de disposición final dada por: $f2 = 87.823 + 278 * D + QRTz$ D: Distancia desde el centroide hasta el sitio de disposición final (km). Cada kilómetro de vía despavimentada equivaldrá a 1,25 kilómetros de vía pavimentada. QRTz: Promedio de toneladas recolectadas y transportadas en el APS del servicio z de la persona prestadora] del semestre que corresponda (toneladas/mes), de acuerdo con lo definido en el **ARTICULO 4**. PRTz: Suma de los peajes por mes que paga el vehículo en su recorrido de ida y vuelta por APS. (pesos/tonelada-mes), de acuerdo con lo definido en el **ARTICULO 25** de la presente resolución. Parágrafo 1. Aquellas personas prestadoras que atiendan en municipios y/o distritos que se presentan en la Tabla 3 del ANEXO I de la presente resolución, podrán incrementar el CRTz en 1,97%, para tener en cuenta el efecto de la salinidad. Parágrafo 2. El número de frecuencias para esta actividad corresponderá a aquel que optimice el Costo de Recolección y Transporte de la persona prestadora, en relación con la cantidad de residuos generados en el APS de servicio, sin que en ningún caso pueda ser inferior a dos (2) frecuencias semanales. Parágrafo 3. Para el cálculo del QRTz las personas prestadoras que inicien actividades con posterioridad a la entrada en vigencia de la fórmula tarifaria, podrán utilizar períodos inferiores hasta acumular seis (6) meses.

ARTÍCULO 26. Costo de Recolección y Transporte de residuos sólidos con Aporte Bajo Condición (CRTABc). Cuando el valor total de los vehículos y/o activos asociados a esta actividad es aportado por una entidad pública, la proporción de costo de capital en que se reduciría el costo por tonelada para el CRT es del 22%. Cuando el aporte de la entidad pública es parcial, el CRT con Aportes Bajo Condición se define de acuerdo con la siguiente función: $CRTABc = (1 - p * fCK) * CRT$ Donde: CRTABc: Costo de Recolección y Transporte de residuos sólidos con Aporte Bajo Condición (pesos de diciembre de 2014/tonelada). CRT: Costo de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos definido en el ARTÍCULO 24 de la presente resolución (pesos diciembre de 2014/tonelada). FCK: Fracción del costo de capital aportado bajo condición. p: Proporción del costo total que corresponde a la adquisición de vehículos de recolección y transporte y/o activos asociados a esta actividad estimado en 22%. De esta forma, fCK se determinará de acuerdo con la siguiente expresión: $fCK = \frac{VA - CRT - Asc}{VA_CRT}$ Donde: VA_CRTABc: Valor del total de los activos aportados para la actividad de recolección y transporte (pesos diciembre de 2014). VA_CRT: Valor del total de los activos de la persona prestadora para la actividad de recolección y transporte (pesos diciembre

de 2014). Parágrafo. La citada metodología de cálculo de descuento por aportes de bienes y derechos se realiza conforme al artículo 87.9 de la Ley 142 de 1994.

ARTÍCULO 27. Descuento al CRT por antigüedad de los vehículos. Para las personas prestadoras que operen un (1) turno diario de recolección y su flota de vehículos compactadores tenga en promedio una antigüedad mayor a los 12 años, aplicarán un descuento en el CRT del 2% por cada año que supere dicho parámetro. En caso que las personas prestadoras operen en dos (2) o más turnos diarios de recolección, aplicarán un descuento en el CRT del 2% por cada año cuando el promedio de la antigüedad de los vehículos compactadores supere los 6 años desde la fecha de su compra, de acuerdo con el siguiente descuento: $Des CRT = 0.002 * t$ Donde: Des CRT: Descuento por antigüedad de vehículos.

CAPÍTULO VI DE LOS COSTOS DE DISPOSICION FINAL ARTÍCULO 28. Costo de Disposición Final (CDF). El costo máximo a reconocer por la actividad de disposición final, está dado por: $CDF = CDF VU + CDF PC$ $132.924379 CDF VU = \min R. 18,722 + _QRS$, $139.896j 11652352 CDF PC = \min 1(, 242 + _____) ; 6,185) QRS$ Donde: CDF: Costo máximo a reconocer por tonelada en el sitio de disposición final (pesos de diciembre de 2014/tonelada). CDF VU: Costo máximo a reconocer por tonelada, por vida útil de 20 años, en el sitio de disposición final (pesos de diciembre de 2014/tonelada). CDF PC: Costo máximo a reconocer por tonelada, por período de la etapa de posclausura de diez (10) años, en el sitio de disposición final (pesos de diciembre de 2014/tonelada). QRS: Promedio mensual de residuos sólidos que se reciben en el sitio de disposición final, de acuerdo con lo definido en el ARTÍCULO 4. En el caso de personas prestadoras que inicien actividades con posterioridad a la entrada en vigencia de la fórmula tarifaria, podrán utilizar períodos inferiores hasta acumular seis (6) meses. Parágrafo 1. En aquellos eventos en los que se deban incorporar incentivos establecidos y reglamentados por el Gobierno Nacional a los municipios y/o distritos donde se ubiquen rellenos sanitarios regionales, su valor se sumará al Costo de Disposición Final de residuos sólidos definido en el presente artículo. Tal situación se informará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Parágrafo 2. Para los rellenos sanitarios en los que se dispongan menos de 2.400 toneladas mensuales y que por disposición de la autoridad ambiental competente, la altura del relleno sanitario no pueda superar los nueve (9) metros, el Costo de Disposición Final podrá ser incrementado hasta en un 10%. Parágrafo 3. Los rellenos sanitarios, para efectos de recepción de residuos, no podrán tener restricciones horarias, salvo el día domingo, en el cual la restricción no será superior a catorce (14) horas. Parágrafo 4. Todo sitio de disposición final deberá reportar anualmente al Sistema Único de Información (SUI), su capacidad de

disposición y tener disponible la misma en un lugar visible, con el fin de ilustrar con información suficiente a los prestadores de recolección y transporte. Parágrafo 5. En el caso en que la autoridad ambiental determine un período adicional a diez (10) años de la etapa de posclausura, para el sitio de disposición final, la persona prestadora calculará su costo a partir de la siguiente fórmula: $11,652,352 \text{ CDF}_{PC} = mm [(242 + \text{---}) ; 6,1851 * k \text{ QRS } k = 0,8211 * \ln(10 + A)] - 0,8954$ Donde: k: Factor que involucra el costo adicional por una duración superior a diez (10) años de la etapa de posclausura del relleno sanitario, según la exigencia de la autoridad ambiental.

TÍTULO V DISPOSICIONES FINALES ARTÍCULO 67. Rutas de recolección. La recolección de residuos aprovechables y no aprovechables debe realizarse, según lo establecido en el PGIRS y en el Programa de Prestación del Servicio, lo cual deberá incluirse en el contrato de condiciones uniformes (CCU). **ARTÍCULO 68.** Reporte de información. Las personas prestadoras deberán reportar la información requerida en la oportunidad y calidad establecidas en la presente resolución y en el esquema de reporte de información definido conjuntamente entre la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El incumplimiento a la presente disposición ocasionará las sanciones establecidas en la ley. En todo caso se debe presentar con separación de cuentas por municipio y/o distrito, APS y por cada uno de los elementos de costo del TITULO II de la presente resolución. **ARTÍCULO 69.** Seguimiento de las metas para los indicadores. El seguimiento al cumplimiento de las metas propuestas para cada uno de los indicadores de servicio y de calidad relacionados en el ANEXO III que hace parte integral de la presente resolución, se hará de acuerdo con la periodicidad que se establezca en el 42 Hoja N° 43 de la Resolución CRA 720 de 2015 "Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones". esquema de reporte de información definido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y deberá realizarse bajo los siguientes aspectos: Autocontrol: La persona prestadora deberá realizar un control mensual al cumplimiento de las metas en los indicadores. Supervisión: Las auditorías externas de gestión y resultados o quien haga sus veces, deberán reportar los indicadores de cumplimiento a los estándares del servicio con una periodicidad mensual. Reporte de resultados: La persona prestadora deberá reportar los resultados, producto de su autocontrol, en el formato que se establezca en el esquema de reporte de información definido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Publicación de los

resultados reportados: La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico harán públicos en sus páginas web los resultados del seguimiento a las metas para los indicadores de eficiencia y de servicio, con una periodicidad anual. Para las metas cuyo resultado eficiente debe aumentar el indicador de cumplimiento será: $\text{Cumplimiento} = \text{Meta}$
Cuando el resultado eficiente es disminuir el indicador se calculará: $\text{Cumplimiento} = \text{Real}$

ANÁLISIS DEL ENTORNO:

EMAS DE MANIZALES.

La Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P. nació el 6 de diciembre de 1994 como respuesta a la necesidad de establecer un servicio de aseo más eficiente y organizado en la ciudad.

Luego de un análisis juicioso sobre las áreas deficitarias de las Empresas Públicas (E.E.P.P), encargada desde 1962 del aseo de la Ciudad, se decidió dar un paso a la privatización del servicio.

Así, y tomando como herramienta fundamental la promulgación de la Ley 142 de junio de 1994, se genera un proceso de participación ciudadana para la creación de una sociedad conformada por capital público y privado, generando como resultado lo que hoy conocemos como la Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P. – EMAS.

Creada EMAS S.A. E.S.P. se trabajó arduamente para establecer los procesos necesarios en la prestación del servicio; de esta manera, el 15 de febrero de 1995 la Empresa comienza a operar bajo los componentes de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios y barrido y limpieza de vías.

20 años más tarde, EMAS ha ampliado de manera considerable su portafolio de servicios, realizando inversiones que le permitan ofrecer a las comunidades en las que hace presencia la posibilidad de embellecer sus espacios y proteger el medio ambiente.



ATESA DE OCCIDENTE.

ATESA DE OCCIDENTE S.A E.S.P inició su vida jurídica en febrero de 2007, asumiendo el reto de operar bajo la modalidad de concesión por 20 años el servicio de aseo en el perímetro urbano del municipio de Pereira y en las zonas rurales buscando optimizar el nivel técnico, operativo, administrativo y comercial del manejo integral de los Residuos Sólidos en la ciudad, fidelizando clientes y ampliando la cobertura del servicio en el Eje Cafetero.

ATESA DE OCCIDENTE S.A E.S.P presta el Servicio Público de Aseo en Pereira, con la más alta tecnología y el personal administrativo, operativo y de ingeniería capacitado para el óptimo desarrollo de los componentes del servicio; de esta forma, minimizamos riesgos a la salud de la población y controlamos los efectos adversos que tienen los residuos en el medio ambiente.

TRIBUNAS CÓRCEGA.

Empresa comunitaria de la región, comprometida con el desarrollo, a través de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, aseo y mantenimiento de sistemas sépticos.

SERVICIUDAD.

La prestación de los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo se vienen prestando en el Municipio de Dosquebradas desde el año 1976 cuando se constituyó la Empresa EMPORIS LTDA .por escritura pública No 1472 de Septiembre de 1976 dela Notaria 2 de Pereira.

EmporisLtda. Cambia de razón social a ESAR LTDA., según escritura pública 1471 de marzo 30 de 1988 dela Notaria 3 de Pereira.

Por acuerdo 022 de 9 de Diciembre de 1988 emanado del concejo Municipal se creó la Empresa Municipal de Servicios de Dosquebradas EMSD

Por escritura 5125 del 30 de Diciembre de 1994 se disuelve y liquida ESAR LTDA pasando los activos y demás inventario a la EMSD

Por acuerdo 005 de Abril de 1996 se liquida la EMSD en el término de 1 año.

Por acuerdo 063 de Diciembre de 1996, se crea una Empresa Industrial y Comercial del Estado del ámbito Municipal, duración indefinida, personería



jurídica, autonomía administrativa y capital independiente en aplicación a la ley 142 de 1994 denominada, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Dosquebradas a quien se le entregaron los activos de EMSD, acuerdo que fue protocolizado con la escritura pública número 113 de Enero 17 de 1997

Con el fin de obtener identidad a nivel municipal, la empresa en el año 2.003, cambió de razón social, denominándose SERVICIUDAD ESP., Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.

Actualmente la EICE Serviciudad EPS presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo (suministro de agua potable, mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado y servicio de recolección de residuos sólidos y barrido de calles).

ACUASEO.

AcuAseo se ha destacado por la prestación de diferentes servicios que garantizan el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios a través de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Así mismo de otros servicios especiales como Recolección de escombros, Corte de césped en zonas verdes, Recolección y transporte de bienes inservibles, Barrido interno de conjuntos residenciales, Barrido interno en ferias, eventos, empresas e instituciones, Barrido y limpieza manual adicional, Recolección de residuos generados por las actividades de poda de árboles y áreas verdes y Recolección y transporte de material vegetal debidamente empacado.

ASEO PLUS PEREIRA S.A. E.S.P.

ASEO PLUS PEREIRA S.A. E.S.P. brinda a la comunidad un servicio integral que actúa con responsabilidad ambiental y sentido social; defendiendo los intereses de sus usuarios, colaboradores y accionistas, protegiendo el medio ambiente y prestando un servicio de calidad, de acuerdo al marco legal vigente, la empresa está comprometida con la mejora continua de sus procesos y el desarrollo sostenible, logrando la DISMINUCIÓN DE LAS TARIFAS que pagan los usuarios del servicio público domiciliario de aseo.



AGUAS Y ASEO
DE RISARALDA

CARACTERISTICAS Y DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:

La propuesta que tiene la empresa AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A E.S.P, ya que esta empresa es una empresa pública del departamento y del municipio, este sería un factor diferenciador importante.

- Una de las propuestas sería el aprovechamiento de economías de escala bajo esquema regional.
- Disminución de impactos ambientales al recoger los residuos en vehículo compactador, garantizando estanquedad en los lixiviados.
- Posibilidades de ruta selectiva.
- Aprovechamiento.
- Posibilidad de acuerdo de aforo para los grandes productores de residuos.

TIPO DE ESTUDIO:

DESCRIPTIVO: Este se presenta debido a la metodología que se aplicó para estudiar, descubrir y recolectar datos, para analizar y sacar conclusiones teniendo en cuenta la situación actual del nicho de mercado.

MATRIZ DOFA:

FORTALEZAS: Cuenta con el personal capacitado y con experiencia sobre el tema de prestación de servicio de aseo.

DEBILIDADES: No cuenta con la capacidad económica para infraestructura y para los elementos necesarios para prestar un servicio.

OPORTUNIDADES: Los municipios que se encuentran vinculados a la empresa, ya conocen, el personal de trabajo, la forma en la que trabajan y tienen una confianza depositada en la empresa.

AMENAZAS: El posicionamiento de la competencia.

La tecnología que maneja competencia.



AGUAS Y ASEO
DE RISARALDA

FUENTES Y TECNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

FUENTES PRIMARIAS:

Se realizó la visita a algunos de los municipios vinculados, para la recolección de la información y en los demás municipios se realizó vía telefónica la recolección de la información.

FUENTES SECUNDARIAS:

Archivos digitales que se encontraban en la empresa, bases de datos, archivos físicos, personal de empresa especializados sobre el tema, páginas de internet, documento sobre. Como realizar un plan de marketing.

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS:

MUNICIPIOS	NOMBRE DE LA E.S.P	GERENTE DE LA E.S.P	TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO	TIPO DE RECOLECCIÓN			OBSERVACIONES	APROVECHAMIENTO SI O NO	DISPOSICIÓN FINAL SI O NO	OBSERVACIONES	NÚMERO DE USUARIOS
				CARRO COMPACTADOR SI O NO	VOLQUETA SI O NO	CONTRATO CON OTRA EMPRESA SI O NO					
APIÁ	Empresas Públicas Municipales de Apia E.S.P.	Blanca Consuelo Ruiz Martínez	3609927 - 3136726606 aaa_apia@hotmail.com espapia@hotmail.com	SI	NO	SI	La recolección se realiza en carro compactador de 20 yardas, en calidad de contrato con la persona dueña del vehículo y se paga por viaje. La frecuencia de recolección es de dos veces por semana, los días martes y viernes. Se cuenta con un conductor y tres operarios para realizar la recolección.	No	No	La disposición final es realizada por la empresa de servicios públicos de Apia en contrato con ATESA, se realiza en el Relleno Sanitario La Gloria	1698
BALBOA	Empresa de servicios públicos del municipio de balboa Emilio Gardner Gómez s.a e.s.p	Victor yesith Sánchez lozano	3137454589 empresasdeservicios@balboa-risaralda.gov.co	No	Si	No	Vehículo en calidad de préstamo por parte del municipio, la recolección se realiza dos veces por semana, se cuenta con un conductor y tres operarios, para realizar la recolección.	No	No	La disposición final se realiza en el relleno sanitario la gloria por medio de contrato de atesa de occidente.	718
BELÉN DE UMBRÍA	Empresas públicas municipales de belén de umbría s.a.s e.s.p	Silmo de Jesús Peláez Patiño	3122573106 secretaria@epmbelen.com	Si	Si	Si	El carro compactador es de 16 yardas y es alquilado con la empresa tribunas Córcega, la volqueta es de la empresa prestadora del servicio.	No	No	La disposición final se realiza en el relleno sanitario la gloria	4152
GUÁTICA	Empresas públicas municipales de Guática e.s.p	Angélica Eugenia arias Ramírez	3539676 - 3104495735 epm.guatica@gmail.com	Si	No	Si	El carro compactador es contratado con la empresa emas de Manizales, con capacidad de 16 yardas. Cuenta con 4 operarios, 1 conductor y tres encargados de la recolección. La recolección se lleva a cabo dos veces por semana.	No	No	La disposición final se realiza en el relleno sanitario la esmeralda, y es realizada por la empresa emas.	1326
QUINCHÍA	Empresas Públicas Municipales de Quinchía E.S.P.	Jorge Heladio Arroyave Martínez	3563002 - 3113071983 - 3108343904 eppmqr@hotmail.com	No	Si	SI	La volqueta en la que se realiza la recolección es alquilada, la frecuencia de recolección es de tres veces por semana en el área urbana y uno de esos tres días se realiza la recolección de el reciclaje y los días martes, jueves y sábado se realiza la recolección en el área rural, la recolección es realizada por cuatro personas y un conductor.	SI	SI	Este municipio cuenta con aprovechamiento, cuentan con un lugar asignada para el almacenamiento de el reciclaje. La disposición final la realizan en el relleno sanitario río grande.	2629
PUEBLO RICO	Empresa de Servicios Públicos de Pueblo Rico E.S.P.	JHON FREDY BEDOYA BARCO	311-7395260/310-3033142 esp.pueblorico@risaralda.gov.co	No	Si	No	La recolección se realiza en volqueta, que esta en calidad de préstamo por el municipio. La frecuencia de recolección es de dos veces por semana. El conductor es pagado por la alcaldía del municipio, la empresa de aseo contrata los tres operarios que se encargan de la recolección.	NO	No	La planta de aprovechamiento se encuentra en etapa de construcción. La disposición final se realiza con la misma volqueta que hace la recolección y los residuos son llevados a el relleno sanitario la gloria.	1091
MISTRATÓ	Empresa de Servicios Públicos de Mistrató Risaralda E.S.P.	José Jair Díaz Villada	3526037 - 3128909710 esp.mistratog@hotmail.com	Si	No	SI	La recolección y transporte es contratada con la empresa tribunas Córcega en carro compactador	No	No	La disposición final es realizada por la empresa de servicios públicos tribunas Córcega.	1161
SANTA ROSA	Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL	John Jairo de Jesús Gómez Giraldo	3660791 - 3205640418 info@empocabal.com.co	Si	No	No	La recolección y transporte es contratada con la empresa de servicios públicos ATESA, la recolección se realiza en carro compactador.	No	No	La disposición final es realizada por la empresa prestadora de servicios ATESA.	16645
MARSELLA	Empresas Públicas de Marsella E.S.P.	Victor Mauricio Posada Hoyos	3685185 - 3206668384 gerencia@empumar.com	Si	No	No	La recolección se realiza en carro compactador con capacidad de nueve toneladas. El servicio de aseo es contratado con la empresa emas de Manizales, se realiza la recolección tres días por semana, se cuenta con un conductor y dos operarios para realizar la recolección.	No	No	La disposición final se realiza en Manizales, una parte y la otra parte en el relleno sanitario la gloria	2617
SANTUARIO	Empresa de Servicios Públicos de Santuario	José Ignacio Ojeda Montoya	3687982 - 3105314930 espsantuario@hotmail.com	No	Si	No	La recolección es realizada en volqueta, en calidad de préstamo del municipio, la frecuencia de recolección es de dos días por semana, lunes y viernes residuos ordinarios, los miércoles se recoge el reciclaje y cada quince días se hace la recolección en las veredas, se cuenta con tres operarios para la recolección, el conductor es pagado por la alcaldía.	SI	NO	La disposición final es realizada en la planta de aprovechamiento de residuos sólidos se encuentra en una vereda, es manejada en comodato con algunas personas de la comunidad, en este lugar se separan los residuos y son tratados en esta planta, los demás son llevados a el relleno sanitario la gloria. la disposición final esta a cargo de la plata de aprovechamiento.	1776
LA CELIA	Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Celia S.A. E.S.P.		3671779 - 3148947523 esp@lacelia-risaralda.gov.co	No	Si	SI	La recolección en el centro urbano se realiza en una volqueta, marca Chevrolet, modelo, 81 con una capacidad de 4m3 y en buen estado general. La cuadrilla de recolección está compuesta por: tres (3) operarios y un (1) conductor. La recolección de los residuos sólidos se realiza con una frecuencia de 2 veces por semana. La prestación del servicio de aseo está a cargo de la empresa de servicios públicos, los residuos sólidos son presentados en su mayoría en bolsas plásticas, en el municipio se recolectan 45 toneladas.	No	No	La disposición final se realiza en el relleno sanitario la gloria.	835
LA VIRGINIA	Empresa de Servicios Públicos de La Virginia E.S.P.	Claudia Lorena Arcila Saldarriaga	3185321795 gerencia@esplavirginia.gov.co	No	Si	SI	La recolección de los residuos sólidos ordinarios se hace en forma separada de los residuos correspondientes al servicio especial esta recolección se efectúa de modo tal que se minimizan los impactos ambientales, produciendo el menor ruido y tratando de no dejar residuos en la vía. El sistema de recolección es prestado en volquetas para lo cual se tiene un contrato con un particular	No	No	La disposición final se realiza en el relleno sanitario la gloria.	8078
DOS QUEBRADAS	Serviciudad E.S.P.	Fernando José Da Pena Montenegro	3320677 Ext 113 serviciu@serviciudad.gov.co	Si	No	SI		No	No		52392
PEREIRA	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P	Francisco Fernando Valencia López	3151251 ffvalencia@aguasyaguas.com.co	Si	No	SI					145751

MUNICIPIOS	NOMBRE DE LA E.S.P	GERENTE DE LA E.S.P	TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO	TIPO DE RECOLECCIÓN		
				CARRO COMPACTADOR SI O NO	VOLQUETA SI O NO	CONTRATO CON OTRA EMPRESA SI O NO
APÍA	Empresas Públicas Municipales de Apía E.S.P.	Blanca Consuelo Ruíz Martínez	3609927 - 3136726606 aaa_apia@hotmail.com espapia@hotmail.com	SI	NO	SI
BALBOA	Empresa de servicios públicos del municipio de balboa Emilio Gardner Gómez s.a e.s.p	Victor yesith Sánchez lozano	3137454589 empresadeservicios@balboa-risaralda.gov.co	No	Si	No
BELÉN DE UMBRÍA	Empresas públicas municipales de belén de umbría s.a.s e.s.p	Silvio de Jesús Peláez Patiño	3122573106 secretaria@epmbelen.com	Si	Si	Si
GUÁTICA	Empresas públicas municipales de Guática e.s.p	Angélica Eugenia arias Ramírez	3539676 - 3104495735 epm.guatica@gmail.com	Si	No	Si
QUINCHÍA	Empresas Públicas Municipales de Quinchía E.S.P.	Jorge Heladio Arroyave Martínez	3563002 - 3113071983 - 3108343904 eeppmqr@hotmail.com	No	Si	SI
PUEBLO RICO	Empresa de Servicios Públicos de Pueblo Rico E.S.P.	JHON FREDY BEDOYA BARCO	311-7395260/310-3033142 esp.pueblorico@risaralda.gov.co	No	Si	No
MISTRATÓ	Empresa de Servicios Públicos de Mistrató Risaralda E.S.P.	José Jair Díaz Villada	3526037 - 3128909710 esp.mistratog@hotmail.com	Si	No	Si

OBSERVACIONES	APROVECHAMIENTO SI O NO	DISPOSICIÓN FINAL SI O NO	OBSERVACIONES	NÚMERO DE USUARIOS
La recolección se realiza en carro compactador de 20 yardas, en calidad de contrato con la persona dueña del vehículo y se paga por viaje. La frecuencia de recolección es de dos veces por semana, los días martes y viernes. Se cuenta con un conductor y tres operarios para realizar la recolección.	No	No	La disposición final es realizada por la empresa de servicios públicos de Apia en contrato con ATESA, se realiza en el Relleno Sanitario La Glorita	1698
Vehículo en calidad de préstamo por parte del municipio, la recolección se realiza dos veces por semana, se cuenta con un conductor y tres operarios, para realizar la recolección.	No	No	La disposición final se realiza en el relleno sanitario la glorita por medio de contrato de atesa de occidente.	718
El carro compactador es de 16 yardas y es alquilado con la empresa tribunas Córcega, la volqueta es de la empresa prestadora del servicio.	No	No	La disposición final se realiza en el relleno sanitario la glorita	4152
El carro compactador es contratado con la empresa emas de Manizales, con capacidad de 16 yardas. Cuenta con 4 operarios, 1 conductor y tres encargados de la recolección. La recolección se lleva a cabo dos veces por semana.	No	No	La disposición final se realiza se realiza en el relleno sanitario la esmeralda, y es realizada por la empresa emas.	1326
La volqueta en la que se realiza la recolección es alquilada, la frecuencia de recolección es de tres veces por semana en el área urbana y uno de esos tres días se realiza la recolección de el reciclaje y los días martes, jueves y sabado se realiza la recolección en el área rural. la recolección es realizada por cuatro personas y un conductor.	SI	Si	Este municipio cuenta con aprovechamiento, cuentan con un lugar asignada para el almacenamiento de el reciclaje. La disposición final la realizan en el relleno sanitario rio grande.	2629
La recolección se realiza en volqueta, que esta en calidad de préstamo por el municipio. La frecuencia de recolección es de dos veces por semana. El conductor es pagado por la alcaldía del municipio, la empresa de aseo contrata los tres operarios que se encargan de la recolección.	NO	No	La planta de aprovechamiento se encuentra en etapa de construcción. La disposición final se realiza con la misma volqueta que hace la recolección y los residuos son llevados a el relleno sanitario la glorita.	1091
La recolección y transporte es contratada con la empresa tribunas Córcega en carro compactador	No	No	La disposición final es realizada por la empresa de servicios públicos tribunas Córcega.	1161

SANTA ROSA	Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL	John Jairo de Jesús Gómez Giraldo	3660791 - 3205640418 info@empocabal.com.co	Si	No	No
MARSELLA	Empresas Públicas de Marsella E.S.P.	Victor Mauricio Posada Hoyos	3685185 - 3206668384 gerencia@empumar.com	Si	No	No
SANTUARIO	Empresa de Servicios Públicos de Santuario	José Ignacio Ojeda Montoya	3687982 - 3105314930 espsantuario@hotmail.com	No	Si	No
LA CELIA	Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Celia S.A. E.S.P.		3671779 - 3148947523 esp@lachelia-risaralda.gov.co	No	Si	Si
LA VIRGINIA	Empresa de Servicios Públicos de La Virginia E.S.P.	Claudia Lorena Arcila Saldarriaga	3185321795 gerencia@esplavirginia.gov.co	No	Si	Si
DOS QUEBRADAS	Serviciudad E.S.P.	Fernando José Da Pena Montenegro	3320677 Ext 113 serviciu@serviciudad.gov.co	Si	No	Si
PEREIRA	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P	Francisco Fernando Valencia López	3151251 ffvalencia@aguasyaguas.com.co	Si	No	Si

La recolección y transporte es contratada con la empresa de servicios públicos ATESA, la recolección se realiza en carro compactador.	No	No	La disposición final es realizada por la empresa prestadora de servicios ATESA.	16645
La recolección se realiza en carro compactador con capacidad de nueve toneladas. El servicio de aseo es contratado con la empresa emas de Manizales, se realiza la recolección tres días por semana, se cuenta con un conductor y dos operarios para realizar la recolección.	No	No	La disposición final se realiza en Manizales, una parte y la otra parte en el relleno sanitario la glorita	2617
La recolección es realizada en volqueta, en calidad de préstamo del municipio, la frecuencia de recolección es de dos días por semana, lunes y viernes residuos ordinarios, los miércoles se recoge el reciclaje y cada quince días se hace la recolección en las veredas. se cuenta con tres operarios para la recolección, el conductor es pagado por la alcaldía.	SI	NO	La disposición final es realizada en la planta de aprovechamiento de residuos sólidos se encuentra en una vereda, es manejada en comodato con algunas personas de la comunidad, en este lugar se separan los residuos y son tratados en esta planta, los demás son llevados a el relleno sanitario la glorita. la disposición final esta a cargo de la plata de aprovechamiento.	1776
La recolección en el centro urbano se realiza en una volqueta, marca Chevrolet, modelo, 81 con una capacidad de 4m3 y en buen estado general. La cuadrilla de recolección está compuesta por: tres (3) operarios y un (1) conductor. La recolección de los residuos sólidos se realiza con una frecuencia de 2 veces por semana La prestación del servicio de aseo está a cargo de la empresa de servicios públicos, los residuos sólidos son presentados en su mayoría en bolsas plásticas, en el municipio se recolectan 45 ton/mes.	No	No	La disposición final se realiza en el relleno sanitario la glorita.	835
La recolección de los residuos sólidos ordinarios se hace en forma separada de los residuos correspondientes al servicio especial esta recolección se efectúa de modo tal que se minimizan los impactos ambientales, produciendo el menor ruido y tratando de no dejar residuos en la vía El sistema de recolección es prestado en volquetas para lo cual se tiene un contrato con un particular	No	No	La disposición final se realiza en el relleno sanitario la glorita.	8078
	No	No		52392
				145751

MUNICIPIOS VINCULADOS A P.D.A. Y P.A.P.	EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO	CÓDIGO D	NT	DÍGITO DE CHEQUEO	NATURALEZA JURÍDICA	CLASE DE NATURALEZA JURÍDICA	TIPO DE NATURALEZA JURÍDICA	RECOLECCIÓN	TRANSPORTE	BARRIDO, LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	CORTE DE CÉSPED, PODA DE ÁRBOLES EN LAS VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	TRANSFERENCIA	TRATAMIENTO	APROVECHAMIENTO	DISPOSICIÓN FINAL	LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS	ESTRATO 1 BAJO – BAJO	ESTRATO 2 BAJO	ESTRATO 3 MEDIO – BAJO	ESTRATO 4 MEDIO	COMERCIAL ESTRATO 1 GRAN PRODUCTOR	COMERCIAL ESTRATO 2 PEQUEÑO PRODUCTOR	OFICIAL ÚNICO	ESPECIAL ÚNICO	INDUSTRIAL ESTRATO 2							
APÁ	Empresas públicas municipales	332	800232840	8	Empresa industrial y comercial del estado	Oficial	No aplica	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	\$8.839	\$8.839	\$17.677	\$8.839	\$23.700	\$19.748	\$19.748	\$19.748	\$23.937							
BALBOA	Empresa de servicios públicos de balboa Emilio Gamet S.A E.S.P	2597	816003537	7	Sociedades – empresas de servicios públicos	Oficial	Sociedad anónima	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	\$2.396	\$4.793	\$6.791	\$7.990	\$18.758	\$18.759	\$18.758									
BELÉN DE UMBRIA	Empresas públicas municipales	2374	816003379	1	Sociedades – empresas de servicios públicos	Oficial	S.A.S	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	\$4.721	\$6.137	\$7.552	\$9.748	\$76.075	\$24.858	\$14.754	\$48.402	\$7.290							
GUÁTICA	Empresas públicas municipales de Guática E.S.P	334	816003140	7	EICE	Oficial	No aplica	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	\$8.730	\$8.730	\$8.730	\$8.730	\$21.096		\$31.644									
QUINCHÁ	Empresas públicas municipales de Quinchá E.S.P	338	800122736	8	EICE	Oficial	No aplica	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	\$10.092	\$5.998	\$8.497	\$10.434	\$19.859		\$44.607									
PUEBLO RICO	E.S.P Pueblo Rico	812	816007531	1	EICE	Oficial	No aplica	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	\$2.977	\$12.040	\$8.434		\$24.923		\$22.784									
MISTRATO	Empresa de servicios públicos de Mistrato E.S.P	337	816001463	1	EICE	Oficial	No aplica	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	\$6.841	\$6.804	\$9.639	\$11.340	\$34.644	\$30.413	\$46.503		\$26.358							
SANTA ROSA DE CABAL	Empresa de obras sanitarias de Santa Rosa de Cabal Emppocabal	731	800050603		EICE	Oficial	No aplica	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	\$7.575	\$8.522	\$9.469	\$9.736	\$81.628	\$31.581	\$21.054		\$70.745							
MARSELLA	Empresas públicas de Marsella E.S.P	290	891411995	1	EICE	Oficial	No aplica	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	\$4.503	\$5.468	\$6.434	\$6.434	\$25.131	\$25.131	\$6.670		\$25.131							
PEREIRA (ATESA)	Empresa de acueducto y alcantarillado de Pereira S.A.E.S.P	2075	816002020	7	Sociedades – empresas de servicios públicos	Mixta	Sociedad anónima	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	\$5.056	\$10.111	\$14.329	\$16.764	\$48.887	\$41.735	\$31.618		\$50.177							
PEREIRA(ASEO PLUS)																	\$3.669	\$7.338	\$10.400	\$10.817		\$55.448			\$46.119							
SANTUARIO	Empresa de servicios públicos de Santuario Risaralda	2575	816002982	7	EICE	Oficial	No aplica	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	\$8.201	\$8.201	\$8.201	\$8.201	\$12.302	\$12.302	\$12.302									
																	ACTIVIDADES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO								COSTOS ASOCIADOS AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO							
MUNICIPIOS NO VINCULADOS A P.D.A Y P.A.P.	EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO	CÓDIGO D	NT	DÍGITO DE CHEQUEO	NATURALEZA JURÍDICA	CLASE DE NATURALEZA JURÍDICA	TIPO DE NATURALEZA JURÍDICA	RECOLECCIÓN	TRANSPORTE	BARRIDO, LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	CORTE DE CÉSPED, PODA DE ÁRBOLES EN LAS VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	TRANSFERENCIA	TRATAMIENTO	APROVECHAMIENTO	DISPOSICIÓN FINAL	LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS	ESTRATO 1 BAJO – BAJO	ESTRATO 2 BAJO	ESTRATO 3 MEDIO – BAJO	ESTRATO 4 MEDIO	COMERCIAL ESTRATO 1 GRAN PRODUCTOR	COMERCIAL ESTRATO 2 PEQUEÑO PRODUCTOR	OFICIAL ÚNICO	ESPECIAL ÚNICO	INDUSTRIAL ESTRATO 2							
DOS QUEBRADAS (ACUAASEO)	Servicuidad E.S.P		816001609	1	Empresa industrial y comercial del estado	Oficial	No aplica	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	\$7.575	\$8.522	\$9.469	\$9.469	\$81.628	\$31.581	\$21.054		\$27.370							
DOS QUEBRADAS (SERVICUIDAD)																	\$6.861	\$7.716	\$9.469	\$8.873	\$27.881	\$21.447			\$32.171							
LA VIRGINA	Empresa de servicios públicos de la Virgínia E.S.P	729	800103894	9	EICE	Oficial	No aplica	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	\$6.282	\$7.467	\$11.853	\$12.115	\$84.122	\$34.877	\$23.251		\$30.227							
LA CELIA	Empresa de servicios públicos de la Celia	335	800091379	1	Sociedades – empresas de servicios públicos	Oficial	Sociedad anónima	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	\$7.899	\$11.848	\$16.342	\$16.045	\$39.870	\$33.794	\$26.580		\$33.794							

MUNICIPIOS VINCULADOS A P.D.A. Y P.A.P.	EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO	CÓDIGO ID	NIT	DÍGITO DE CHEQUEO	NATURALEZA JURÍDICA	CLASE DE NATURALEZA JURÍDICA	TIPO DE NATURALEZA JURÍDICA
APIÁ	Empresas publicas municipales	332	800232840	8	Empresa industrial y comercial del estado	Oficial	No aplica
BALBOA	Empresa de servicios públicos de balboa Emilio Garnet S.A E.S.P	2597	816003537	7	Sociedades – empresas de servicios públicos	Oficial	Sociedad anónima
BELÉN DE UMBRÍA	Empresas publicas municipales	2374	816003379	1	Sociedades – empresas de servicios públicos	Oficial	S.A.S
GUÁTICA	Empresas publicas municipales de Guática E.S.P	334	816003140	7	EICE	Oficial	No aplica
QUINCHÍA	Empresas publicas municipales de Quinchía E.S.P	338	800122736	8	EICE	Oficial	No aplica
PUEBLO RICO	E.S.P Pueblo Rico	812	816007531	1	EICE	Oficial	No aplica
MISTRATÓ	Empresa de servicios públicos de Mistrató E.S.P	337	816001463	1	EICE	Oficial	No aplica
SANTA ROSA DE CABAL	Empresa de obras sanitarias de Santa Rosa de Cabal Empocabal	731	800050603		EICE	Oficial	No aplica
MARSELLA	Empresas públicas de Marsella E.S.P	290	891411995	1	EICE	Oficial	No aplica
PEREIRA (ATESA)	Empresa de acueducto y alcantarillado de Pereira S.A E.S.P	2075	816002020	7	Sociedades – empresas de servicios públicos	Mixta	Sociedad anónima
PEREIRA(ASEO PLUS)							
SANTUARIO	Empresa de servicios públicos de Santuario Risaralda	2575	816002982	7	EICE	Oficial	No aplica
MUNICIPIOS NO VINCULADOS A P.D.A Y P.A.P.	EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO	CÓDIGO ID	NIT	DÍGITO DE CHEQUEO	NATURALEZA JURÍDICA	CLASE DE NATURALEZA JURÍDICA	TIPO DE NATURALEZA JURÍDICA
DOS QUEBRADAS (ACUAASEO)	Servicuidad E.S.P		816001609	1	Empresa industrial y comercial del estado	Oficial	No aplica
DOS QUEBRADAS (SERVICUIDAD)							
LA VIRGINIA	Empresa de servicios públicos de la Virginia E.S.P	729	800103884	9	EICE	Oficial	No aplica
LA CELIA	Empresa de servicios públicos de la Celia	335	800091379	1	Sociedades – empresas de servicios públicos	Oficial	Sociedad anónima

RECOLECCIÓN	TRANSPORTE	BARRIDO, LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	CORTE DE CÉSPED, PODA DE ÁRBOLES EN LAS VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	TRANSFERENCIA	TRATAMIENTO	APROVECHAMIENTO	DISPOSICIÓN FINAL	LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS	ESTRATO 1 BAJO – BAJO	ESTRATO 2 BAJO	ESTRATO 3 MEDIO – BAJO	ESTRATO 4 MEDIO	COMERCIAL ESTRATO 1 GRAN PRODUCTOR	COMERCIAL ESTRATO 2 PEQUEÑO PRODUCTOR	OFICIAL ÚNICO	ESPECIAL ÚNICO	INDUSTRIAL ESTRATO 2
SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	\$8.839	\$8.839	\$17.677	\$8.839	\$23.700	\$19.748	\$19.748	\$19.748	\$23.937
SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	\$2.396	\$4.793	\$6.791	\$7.990	\$18.758	\$18.759	\$18.758		
SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	\$4.721	\$6.137	\$7.552	\$9.748	\$76.075	\$24.858	\$14.754	\$48.402	\$7.290
SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	\$8.730	\$8.730	\$8.730	\$8.730	\$21.096		\$31.644		
SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	\$10.092	\$5.998	\$8.497	\$10.434	\$19.859		\$44.607		
SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	\$2.977	\$12.040	\$8.434		\$24.923		\$22.784		
SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	\$6.841	\$6.804	\$9.639	\$11.340	\$34.644	\$30.413	\$46.503		\$26.358
SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	\$7.575	\$8.522	\$9.469	\$9.736	\$81.628	\$31.581	\$21.054		\$70.745
SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	\$4.503	\$5.468	\$6.434	\$6.434	\$25.131	\$25.131	\$6.670		\$25.131
SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	\$5.056	\$10.111	\$14.329	\$16.764	\$48.887	\$41.735	\$31.618		\$50.177
									\$3.669	\$7.338	\$10.400	\$10.817		\$55.448			\$46.119
SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	\$8.201	\$8.201	\$8.201	\$8.201	\$12.302	\$12.302	\$12.302		
ACTIVIDADES DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO									COSTOS ASOCIADOS AL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO								
RECOLECCIÓN	TRANSPORTE	BARRIDO, LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	CORTE DE CÉSPED, PODA DE ÁRBOLES EN LAS VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	TRANSFERENCIA	TRATAMIENTO	APROVECHAMIENTO	DISPOSICIÓN FINAL	LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS	ESTRATO 1 BAJO – BAJO	ESTRATO 2 BAJO	ESTRATO 3 MEDIO – BAJO	ESTRATO 4 MEDIO	COMERCIAL ESTRATO 1 GRAN PRODUCTOR	COMERCIAL ESTRATO 2 PEQUEÑO PRODUCTOR	OFICIAL ÚNICO	ESPECIAL ÚNICO	INDUSTRIAL ESTRATO 2
SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	\$7.575	\$8.522	\$9.469	\$9.469	\$81.628	\$31.581	\$21.054		\$27.370
									\$6.861	\$7.718	\$9.469	\$8.873		\$27.881	\$21.447		\$32.171
SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	\$6.282	\$7.467	\$11.853	\$12.115	\$84.122	\$34.877	\$23.251		\$30.227
SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	\$7.899	\$11.848	\$16.342	\$16.045	\$39.870	\$33.794	\$26.580		\$33.794

Los municipios estudiados fueron los siguientes:

APIA, BALBOA, BELÉN DE UMBRÍA, GUÁTICA, QUINCHÍA, PUEBLO RICO, MISTRATÓ, SANTA ROSA, MARSELLA, SANTUARIO, LA CELIA Y LA VIRGINIA.

De acuerdo con el análisis de la información recolectada en cada uno de los doce municipios que fueron objeto de estudio en la investigación, pude concluir que.

En seis de los doce municipios la recolección de los residuos se realiza en carro compactador, en los demás municipios se realiza en volqueta.

Solo dos de los doce municipios realizan aprovechamiento de los residuos, y solo uno cuenta con relleno sanitario para realizar la disposición final en el mismo municipio.

Los municipios que realizan la recolección en carro compactador, lo que hace la empresa prestadora del servicio de aseo de cada municipio es realizar un contrato con las empresas privadas prestadoras del servicio de aseo, ya sea atesa de occidente, Emas de Manizales o tribunales Córcega. Estas mismas empresas se encargan de realizar la disposición final en los rellenos sanitarios, ya sea en el relleno sanitario la glorita, o la esmeralda.

Quinchía es el único municipio que cuenta con relleno sanitario (relleno sanitario rio grande) este municipio también realiza el aprovechamiento de los residuos.

Los demás municipios que realizan la recolección en volqueta, en tres de los seis municipios, las empresas de aseo cuentan con la volqueta en calidad de préstamo por parte del municipio, solo la empresa de aseo del municipio de belén de umbría cuenta con volqueta propia para la recolección de los residuos y los demás municipios deben alquilar la volqueta para la recolección. Las empresas de aseo de estos seis municipios deben realizar un contrato con las empresas privadas prestadoras del servicio de aseo, que son atesa, tribunales Córcega y emas, para que estas empresas les realicen el proceso de la disposición final.

En los doce municipios realizan la recolección dos veces por semana y solo en algunos se realiza un tercer día para la ruta selectiva, para recolectar los residuos reciclables, pero luego de la recolección, igualmente son llevados a los rellenos sanitarios como disposición final.

CUADRO COMPARATIVO

POSIBLES CLIENTES	SERVICIO ACTUAL DE ASEO	PROPUESTA DE SERVICIO DE ASEO
<p>APIA BALBOA BELÉN DE UMBRÍA GUÁTICA QUINCHÍA PUEBLO RICO MISTRATÓ SANTA ROSA MARSELLA SANTUARIO LA CELIA LA VIRGINIA</p>	<p>En 6 de los 12 municipios que fueron objeto de estudio, se realiza la recolección de los residuos en carro compactador, dicho servicio es contratado con ATESA, TRIBUNAS CÓRCEGA y EMMAS. En los demás municipios realizan la recolección en volqueta.</p> <p>Los municipios que realizan la recolección en carro compactador, la misma empresa se encarga de realizar la disposición final y los demás municipios deben realizar un contrato con las empresas prestadoras del servicio de aseo mencionadas anteriormente para realizar la disposición final en los rellenos sanitarios, la glorita y la esmeralda.</p>	<p>La propuesta que tiene la empresa AGUAS Y ASEO DE RISARALDA S.A E.S.P, ya que esta empresa es una empresa pública del departamento y del municipio, este sería un factor diferenciador importante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una de las propuestas sería el aprovechamiento de economías de escala bajo esquema regional. • Disminución de impactos ambientales al recoger los residuos en vehículo compactador, garantizando estanquedad en los lixiviados. • Posibilidades de ruta selectiva. • Aprovechamiento. • Posibilidad de acuerdo de aforo para los grandes productores de residuos.



AGUAS Y ASEO
DE RISARALDA

CONCLUSIONES:

Se realizó la recolección de la información detallada de los municipios que se encuentran vinculados a la empresa Aguas y Aseo de Risaralda S.A E.S.P para crear la base de datos con la información requerida.

Se recolecto la información de fuente primaria para realizar la caracterización de los posibles clientes.

Se plasmó el diagnóstico y caracterización de las empresas que realizan la prestación del servicio de aseo en los municipios que fueron objeto de estudio. Se inició el proceso de la caracterización de las diferentes empresas que realizan la recolección, transporte y disposición final de los residuos en los diferentes municipios.

ESTRATEGIAS DE MARKETING:

- Realizar campañas publicitarias.
- Implementar ingreso en forma paulatina en algunos de los municipios que cumplan con las características.
- Aprovechamiento de economías de escala bajo esquema regional.
- Disminución de impactos ambientales al realizar la recolección el vehículo compactador, garantizando estanquedad en los lixiviados.
- Posibilidad de ruta selectiva.
- Apertura de plantas de aprovechamiento en los mismos municipios.
- Posibilidad de acuerdo de aforo para los grandes productores de residuos.

BIBLIOGRAFÍA:

PLAN DE MARKETING. Modelo para alcanzar el éxito en el mercado.

Archivos digitales que se encontraban en la empresa.

Bases de datos.

Archivos físicos.

WEBGRAFÍA:

<http://www.aguasyaseoderisaralda.com.co/>

http://cra.gov.co/apc-aa-files/30653965346361386366633062643033/3.-resolucion-cra-720-de-2015-firmada_1.pdf

<http://www.emas.com.co/>

<http://www.atesadeoccidente.com/>

https://www.camarapereira.org.co/es/idirectorio/ver/1483/empresa_de_servicios_tri_bunas_corcega_esp/

<http://www.serviciudad.gov.co/web/>

<http://acuaseo.blogspot.com/>

<http://www.aseoplus.com.co/sobre-nosotros-aseoplus/>