



## PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### PROTOCOLO DE CONTINGENCIA PARA MANEJO DE RESIDUOS

PT2.SA

08/02/2017

Versión 1

Página 1 de 8

#### 1. OBJETIVO.

Establecer un protocolo de acción en caso de presentarse una contingencia relacionada con el manejo de residuos sólidos, con el fin de evitar problemas de saneamiento básico.

#### 2. ALCANCE

Inicia con la capacitación sobre manejo adecuado de residuos sólidos al personal de aseo y cafetería y termina con la documentación de acciones correctivas o preventivas. Este protocolo aplica en todos los niveles del Instituto.

#### 3. DEFINICIONES

Lixiviado: Es el líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de los residuos sólidos bajo condiciones aeróbicas o anaeróbicas y/o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación. – Decreto 1713 de 2002.

Residuo sólido o desecho: Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final. Los residuos sólidos se dividen en aprovechables y no aprovechables. Igualmente, se consideran como residuos sólidos aquellos provenientes del barrido de áreas públicas. Decreto 1713 de 2002.

#### 4. DESARROLLO.

De acuerdo con el Plan General de Gestión Ambiental del Instituto Colombiano del Bienestar Familiar y en el marco de las instalaciones administrativas (Regionales y Centros Zonales) y/o unidades de servicio de propiedad de la institución, se establecen una serie de medidas necesarias en caso de presentarse una eventualidad a partir de los siguientes escenarios:

- Falla en el sistema de recolección de residuos
- Inundación del cuarto de almacenamiento de residuos
- Interrupción del servicio de agua potable
- Vertimiento accidental de Lixiviados
- Suspensión accidental de la operación del cuarto de almacenamiento de residuos.

Los anteriores escenarios fueron evaluados en conformidad con la tabla de calificación del riesgo; de acuerdo a la calificación se establecen una serie de medidas de acción antes, durante y después del evento, que serán aplicadas por los Coordinadores Administrativos y los integrantes de la Brigada de Emergencias con el apoyo de los referentes y profesionales Ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo en Centros Zonales, Regionales y Sede de la Dirección de la Dirección General. Una vez definidos los protocolos, estos deben ser socializados a nivel nacional, regional y zonal.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**  
**PROTOCOLO DE CONTINGENCIA PARA MANEJO DE  
RESIDUOS**

PT2.SA

08/02/2017

Versión 1

Página 2 de 8

#### 4.1 JERARQUIZACIÓN DE LOS ESCENARIOS DE EMERGENCIA

De acuerdo a la calificación se organizan los escenarios de acuerdo a su mayor probabilidad de materialización del riesgo, obteniendo el siguiente resultado:

Escenario	Probabilidad	Impacto	Resultado
Vertimiento accidental de Lixiviados	Probable (4)	Mayor (4)	Extrema-Inaceptable (16)
Inundación del cuarto de almacenamiento de residuos	Probable (4)	Moderado (3)	Alta-Importante (12)
Falla en el sistema de recolección de residuos	Probable (4)	Menor (2)	Alta-Importante (8)
Suspensión accidental de la operación del cuarto de almacenamiento de residuos.	Moderada (3)	Menor (2)	Moderado (6)
Interrupción del servicio de agua potable	Probable (4)	Insignificante (1)	Moderado (4)

#### 4.2 PROTOCOLOS – MEDIDAS A DESARROLLAR

##### 4.2.1. Protocolo Vertimiento accidental de Lixiviados

VERTIMIENTO ACCIDENTAL DE LIXIVIADOS		
Antes		
Nº	Actividades	Como
1	Capacitar al personal de servicios generales en manipulación de residuos sólidos	Desarrollar talleres prácticos y charlas. Solicitar información, material didáctico a los profesionales ambientales de las regionales o de la sede nacional. <b>Responsable: Profesional ambiental o Referente ambiental</b>
2	Hacer mantenimiento preventivo del cuarto de almacenamiento	Identificar y subsanar las condiciones locativas que puedan deteriorar los contenedores o bolsas; o causar un volcamiento de los residuos. <b>Responsable: Personal encargado</b>
3	Desarrollar un simulacro con el personal de servicios generales	Establecer el escenario Elaborar un guion Gestionar recursos Retroalimentación del simulacro. <b>Responsable: Profesional o Referente ambiental</b>
Durante		

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**  
**PROTOCOLO DE CONTINGENCIA PARA MANEJO DE  
RESIDUOS**

PT2.SA

08/02/2017

Versión 1

Página 3 de 8

<b>VERTIMIENTO ACCIDENTAL DE LIXIVIADOS</b>		
<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Como</b>
1	Contener el lixiviado.	Usar elemento que me permitan la absorción del líquido, ej: Telas, traperos, espumas, etc. Después de controlado el evento estos elementos son dispuestos como residuos sólidos. <b>Responsable: personal de servicios generales y/o personal de mantenimiento designado</b>
2	Recolectar y re-empacar los residuos sólidos asociados al evento.	Hacer uso de bolsa color verde y disponer en un recipiente del mismo color. Tenga en cuenta que un residuo aprovechable después de ser contaminado con lixiviados ya no puede ser reciclado <b>Responsable: personal de servicios generales y/o personal de mantenimiento desingando.</b>
3	Lavar y desinfectar el cuarto de almacenamiento de residuos.	a) Lavar el depósito de residuos sólidos con agua y jabón, juagar con abundante agua. b) Desinfectar el depósito de residuos sólidos con hipoclorito de sodio a 5000 ppm, deje actuar por 20 minutos, juagar con abundante agua, secar y dejar airear el sitio por unos minutos. <b>Responsable: personal de servicios generales designado</b>
<b>Después</b>		
1	Documentar el evento	Establecer acción correctiva <b>Responsable: Profesional o Referente ambiental</b>
2	Establecer las causas	Realizar un análisis de causas y establecer un plan de acción. <b>Responsable: Profesional o Referente ambiental</b>
3	Divulgar el evento	Dar a conocer el evento a la coordinación administrativa o dirección administrativa, y evaluar la eficacia de las actividades desarrolladas. <b>Responsable: Profesional o Referente ambiental.</b>

#### 4.2.2. Protocolo Inundación del Cuarto de Almacenamiento de Residuos

<b>INUNDACIÓN DEL CUARTO DE ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS</b>		
<b>Antes</b>		
<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Como</b>
1	Establecer un punto provisional de almacenamiento de residuos en caso de emergencia.	Localice un cuarto, un espacio, una zona verde un parqueadero u otro espacio que no se inunde o que se encuentre en una cota más elevada. <b>Responsable: Profesional o Referente ambiental</b>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



BIENESTAR  
FAMILIAR

## PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### PROTOCOLO DE CONTINGENCIA PARA MANEJO DE RESIDUOS

PT2.SA

08/02/2017

Versión 1

Página 4 de 8

INUNDACIÓN DEL CUARTO DE ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS		
2	Identificar y mantener al alcance los números de atención de la empresa de alcantarillado y la estación de bomberos más cercana.	En la recepción deben mantenerse los contactos de emergencia en físico, en una calcomanía, una cartelera y en medio electrónico también. <b>Responsable: Profesional o Referente ambiental</b>
<b>Durante</b>		
Nº	Actividades	Como
1	Retirar los residuos del cuarto de almacenamiento hacia un lugar seco hasta que se supere la emergencia.	Usar Elementos de Protección Personal - EPP (tapabocas, guantes, gafas), Ropa de Trabajo: botas de caucho, overol. <b>Responsable: personal de servicios generales y/o personal de mantenimiento designado</b>
2	Retirar el agua de inundación si es posible.	Usar baldes, recogedores, motobombas, dependiendo de la cantidad de agua de inundación. <b>Responsable: personal de servicios generales y/o personal de mantenimiento designado.</b>
3	Retirar el agua de inundación, solicitar apoyo de las entidades correspondientes.	Empresa de alcantarillado del municipio o estación de bomberos más cercana. Vía telefónica o en persona. <b>Responsable: Profesional o Referente ambiental y/o personal de mantenimiento designado</b>
<b>Después</b>		
Nº	Actividades	Como
1	Reparar la falla en la tubería, si esta fue la causa.	Requerir al contratista de mantenimiento, solicitar servicio al personal de mantenimiento (todero). <b>Responsable: Personal de mantenimiento o contratista de mantenimiento designado.</b>
2	Solicitar a la empresa municipal de alcantarillado, mantenimiento y despeje de las redes de alcantarillado pluvial y residual.	Enviar oficio a la empresa municipal de alcantarillado. <b>Responsable: Para la sede de la Dirección General el Profesional del Grupo de Apoyo Logístico o el profesional ambiental; para el caso de las Regionales el Coordinador Administrativo o Referente ambiental, para los centros zonales el coordinador administrativo previa notificación del coordinador del centro zonal.</b>
3	Documentar el evento.	Dar a conocer el evento a la coordinación administrativa o dirección administrativa, y evaluar la eficacia de las actividades desarrolladas. <b>Responsable: Profesional o Referente ambiental.</b>

#### 4.2.3. Protocolo Falla en el Sistema de Recolección de Residuos

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



BIENESTAR  
FAMILIAR

## PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### PROTOCOLO DE CONTINGENCIA PARA MANEJO DE RESIDUOS

PT2.SA

08/02/2017

Versión 1

Página 5 de 8

FALLA EN EL SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS		
Antes		
Nº	Actividades	Como
1	Identificar y mantener al alcance los números de atención de la empresa de alcantarillado y la estación de bomberos más cercana.	En la recepción deben mantenerse los contactos de emergencia en físico, en una calcomanía, una cartelera y en medio electrónico también. <b>Responsable: Profesional o Referente ambiental</b>
Durante		
Nº	Actividades	Como
1	Requerir a la empresa prestadora del servicio de recolección de residuos solicitando el restablecimiento y la explicación correspondiente.	Vía telefónica o escrita. <b>Responsable: Profesional o referente ambiental y/o coordinador administrativo</b>
2	Comunicar a los funcionarios y usuarios que no se cuenta con el servicio de recolección de residuos y que es necesario evitar la generación de los mismos.	Cartelera, correo electrónico, comunicación verbal, comentando la situación y estableciendo medidas como: no solicitar almuerzo a domicilio, detener el mantenimiento de las zonas verdes, salir a almorzar a restaurantes, entre otras. <b>Responsable: Profesional o Referente ambiental</b>
3	Realizar fumigación preventiva en los cuartos de almacenamiento de residuos, teniendo en cuenta que los residuos empiezan a descomponerse luego de uno o dos días dependiendo del clima y generan malos olores y vectores <sup>1</sup> .	Requerir el servicio al contratista de fumigación, de no haber un contrato vigente, solicitar los recursos a Planeación Administrativa. <b>Responsable: Coordinador administrativo y profesional o referente ambiental</b>
4	Contratar servicio de transporte (volqueta o camión) que recolecte los residuos acumulados estimados para dos semanas o más, para el traslado de los mismos al relleno sanitario más cercano. (Peor escenario)	En caso de que los residuos no sean recolectados por dos o más semanas. Solicitar recursos a Planeación Administrativa para el manejo de estos residuos. Se debe considerar la posibilidad de dejar de prestar el servicio por falta de condiciones sanitarias. <b>Responsable: Coordinador administrativo y Profesional o Referente ambiental.</b>
5	Enterrar los residuos acumulados de acuerdo a instrucciones de los profesionales ambientales de la Sede de la Dirección General. (Peor escenario)	Consultar vía telefónica o escrita a los profesionales ambientales de la Sede de la Dirección General – Dirección Administrativa. Se debe considerar la posibilidad de dejar de prestar el servicio por falta de condiciones sanitarias.

<sup>1</sup> Vectores: insectos, roedores, perros, aves de rapiña y otros animales que por contacto con los residuos pueden ser transmisores de enfermedades.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**



BIENESTAR  
FAMILIAR

## PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### PROTOCOLO DE CONTINGENCIA PARA MANEJO DE RESIDUOS

PT2.SA

08/02/2017

Versión 1

Página 6 de 8

#### FALLA EN EL SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

		<b>Responsable: Coordinador administrativo y Profesional o Referente ambiental.</b>
<b>Después</b>		
Nº	Actividades	Como
1	Comunicar a los funcionarios que las condiciones de operación vuelven a la normalidad.	Correo electrónico, comunicación verbal. <b>Responsable: Coordinador administrativo y Profesional o Referente ambiental.</b>
2	Documentar el evento.	Dar a conocer el evento a la coordinación administrativa o dirección administrativa, y evaluar la eficacia de las actividades desarrolladas. <b>Responsable: Profesional o Referente ambiental.</b>

#### 4.2.4. Protocolo Suspensión accidental de la operación del cuarto de almacenamiento de residuos

##### SUSPENSIÓN ACCIDENTAL DE LA OPERACIÓN DEL CUARTO DE RESIDUOS

<b>Antes</b>		
Nº	Actividades	Como
1	Realizar inspección periódica de los cuartos de almacenamiento de residuos, el acceso, la estructura, estado de las puertas, paredes, pisos, techos, puntos de agua, ventilas y rampas.	Aplicar lista de chequeo para cuartos de residuos y tomar acciones correspondientes. <b>Responsable: Profesional o Referente ambiental.</b>
2	Señalizar y demarcar los accesos al cuarto de almacenamiento de residuos para evitar accidentes con el camión recolector u otros vehículos.	En este punto es importante tener en cuenta que la señalización de denominación de área es por parte de Gestión Administrativa y la señalización para indicar un peligro es con SySO. Solicitar apoyo del profesional SySO de la Regional o los profesionales ambientales de la Sede de la Dirección General. <b>Responsable: Personal de servicios generales y/o personal de mantenimiento.</b>
<b>Durante</b>		
Nº	Actividades	Como
1	Comunicar a los funcionarios y usuarios que no se cuenta con el servicio de recolección de residuos y que es necesario evitar la generación de los mismos.	Carteleras, correo electrónico, comunicación verbal, comentando la situación y estableciendo medidas como: no solicitar almuerzo a domicilio, detener el mantenimiento de las zonas verdes, salir a almorzar a restaurantes, entre otras. <b>Responsable: Coordinador administrativo y Profesional o Referente ambiental.</b>
2	Identificar la causa de la suspensión accidental de la operación del cuarto de residuos	Señalizar el área de construcción como zona de peligro. Consultar con personal de mantenimiento, servicios generales y vigilancia.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**PROTOCOLO DE CONTINGENCIA PARA MANEJO DE  
RESIDUOS**

PT2.SA

08/02/2017

Versión 1

Página 7 de 8

<b>SUSPENSIÓN ACCIDENTAL DE LA OPERACIÓN DEL CUARTO DE RESIDUOS</b>		
	(accidente, falla en la construcción, obra temporal).	<b>Responsable: Personal de mantenimiento designado y/o profesional ambiental.</b>
3	Establecer un punto provisional de almacenamiento de residuos en caso de emergencia.	Localice un cuarto, un espacio, una zona verde un parqueadero u otro espacio que preferiblemente esté protegido de la intemperie, sea de fácil acceso y fácil de lavar para almacenar temporalmente los residuos mientras se supera el inconveniente. <b>Responsable: Profesional o referente ambiental Profesional o referente ambiental y/o Personal de mantenimiento designado</b>
4	Corregir la falla, construir nuevo cuarto de almacenamiento o reparar el existente.	Señalar el área de construcción como zona de peligro. Solicitar recursos a Planeación Administrativa. <b>Responsable: Profesional ambiental, Personal de mantenimiento y Coordinador Administrativo.</b>
<b>Después</b>		
Nº	Actividades	Como
1	Comunicar a los funcionarios que las condiciones de operación vuelven a la normalidad.	Correo electrónico, comunicación verbal. <b>Responsable: Coordinador Administrativo, líder del proceso</b>
2	Documentar el evento.	Dar a conocer el evento a la coordinación administrativa o dirección administrativa, y evaluar la eficacia de las actividades desarrolladas. <b>Responsable: Profesional o referente ambiental</b>

#### 4.2.5. Protocolo Interrupción del servicio de agua potable

<b>INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE</b>		
<b>Antes</b>		
Nº	Actividades	Como
1	Hacer mantenimiento preventivo del cuarto de almacenamiento	Identificar y subsanar las condiciones locativas que puedan deteriorar los contenedores o bolsas; o causar un volcamiento de los residuos. <b>Responsable: Personal de mantenimiento y personal de servicios generales designado</b>
2	Realizar inspección periódica de los cuartos de almacenamiento de residuos, el acceso, la estructura, estado de las puertas, paredes, pisos, techos, puntos de agua, ventilas y rampas.	Aplicar lista de chequeo para cuartos de residuos y tomar acciones correspondientes. <b>Responsable: Profesional o referente Ambiental</b>
<b>Durante</b>		
Nº	Actividades	Como

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



BIENESTAR  
FAMILIAR

## PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### PROTOCOLO DE CONTINGENCIA PARA MANEJO DE RESIDUOS

PT2.SA

08/02/2017

Versión 1

Página 8 de 8

1	Requerir a la empresa prestadora del servicio de acueducto solicitando el restablecimiento y la explicación correspondiente.	Vía telefónica o escrita. <b>Responsable: Coordinador administrativo y Profesional o referente ambiental.</b>
2	Solicitar el personal de mantenimiento (todero) o al contratista de mantenimiento la reparación de la tubería, si el problema es local.	Correo electrónico u oficio. <b>Responsable: Coordinador administrativo y Profesional o referente ambiental.</b>
3	Comunicar el personal de servicios generales la situación solicitándoles cuidado en la manipulación de los residuos (evitar por ejemplo un derrame de lixiviados).	Charla pre-operacional, comunicación escrita al supervisor del servicio. <b>Responsable: Coordinador administrativo y Profesional o referente ambiental.</b>
<b>Después</b>		
<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Como</b>
1	Documentar el evento.	Dar a conocer el evento a la coordinación administrativa o dirección administrativa, y evaluar la eficacia de las actividades desarrolladas. <b>Responsable: Profesional o referente ambiental</b>

#### 5. ANEXOS:

N/A

#### 6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
01/02/2017	VERSIÓN 2 - PT01.MPA1.P5	Una vez presentado el nuevo Modelo de Operación por Procesos, según Resolución 8080 del 11 de Agosto de 2016, se realizan las siguientes modificaciones en lo relacionado con la estructura documental (encabezado, pie de página) y lo establecido en la "Guía de Rotulado de la Información."

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.