

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL MANIZALES</b>	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-22
		Versión : 07
		Página 1 de 29

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Hector Fabio Bulla</b> Jefe de Operaciones	<b>Camilo Robledo</b> Jefe Jurídico	<b>Humberto Posada</b> Gerente Técnico

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Cargo que solicitó el cambio
01	2015-05-16	Se crea el Programa	Gerente Técnico
02	2016-08-25	Se modifica el procedimiento con cambios normativos	Gerente Técnico
03	2017-08-15	Se actualiza el procedimiento con cambios normativos.	Gerente Técnico
04	2019-06-20	Se actualiza encabezado, indicadores y conceptos.	Gerente Técnico
05	2020-10-02	Antes P5-D-624; se actualiza el programa con estructura Veolia y se adecua	Gerente Técnico
06	2021-03-24	Actualización del documento	Gerente Técnico
07	2022-04-27	Se verifica la información de Macros de Barrido y recolección al Igual que los Km de Barrido.	Jefe Operaciones

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL MANIZALES</b>	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-22
		Versión : 07
		Página 2 de 29

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLES
4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA
5. CONSIDERACIONES GENERALES
6. DESCRIPCIÓN
7. REFERENCIAS
8. REGISTROS

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL MANIZALES</b>	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-22
		Versión : 07
		Página 3 de 29

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la prestación del Servicio Público de Aseo en sus diferentes componentes para el municipio de Manizales, de acuerdo con lo señalado en el Decreto 1077 de 2015, de tal suerte que garantice, eficiencia, continuidad, calidad y cobertura del servicio.

## 2. ALCANCE

El alcance del siguiente programa es para los componentes de Recolección, transporte, clasificación y aprovechamiento de residuos ordinarios y/o asimilables a ordinarios; Barrido y limpieza de vías y áreas públicas; corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas; mantenimiento e instalación de cestos públicos y lavado de áreas públicas, disposición final y tratamiento de lixiviados.

## 3. RESPONSABLES

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Cargo	Gerencia/Dirección
Jefe de operaciones	Gerente Técnico
Líderes Operativos	Jefe de Operaciones
Jefe de servicio al cliente	Gerente Comercial

## 4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Definición de términos usados en este documento	
Término	Definición
<b>Barrido y limpieza manual</b>	Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.
<b>Barrido y limpieza mecánica</b>	Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos para retirar de las vías y áreas públicas, papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.
<b>Báscula</b>	Instrumento técnico de medida mecánico o electrónico debidamente calibrado y certificado por la entidad competente, acorde con las normas vigentes que regulan la materia, para determinar el peso de los residuos sólidos.

<b>Caja de almacenamiento</b>	Es el recipiente técnicamente apropiado, para el depósito temporal de residuos sólidos de origen comunitario, en condiciones de aislamiento que facilite el manejo o remoción por medios mecánicos o manuales.
<b>Corte de césped</b>	Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeo y plateo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.
<b>Cuneta</b>	Zanja, revestida o no, ubicada a cada lado de las vías, destinadas a facilitar el drenaje superficial longitudinal de las mismas y que son objeto de barrido o limpieza por parte del prestador del servicio de aseo en su área de atención.
<b>Estación de clasificación y aprovechamiento (ECA)</b>	Son instalaciones técnicamente diseñadas con criterios de ingeniería y eficiencia económica, dedicadas al pesaje y clasificación de los residuos sólidos aprovechables, mediante procesos manuales, mecánicos o mixtos y que cuenten con las autorizaciones ambientales a que haya lugar.
<b>Estaciones de transferencia</b>	Son las instalaciones dedicadas al traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su sitio de tratamiento o disposición final.
<b>Frecuencia del servicio</b>	Es el número de veces en un periodo definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped y poda de árboles.
<b>Generador o productor</b>	Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo.
<b>Gestión integral de residuos sólidos</b>	Es el conjunto de actividades encaminadas a reducir la generación de residuos, a realizar el aprovechamiento teniendo en cuenta sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento con fines de valorización energética, posibilidades de aprovechamiento y comercialización. También incluye el tratamiento y disposición final de los residuos no aprovechables.
<b>Grandes generadores o productores</b>	Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.
<b>Inmueble desocupado</b>	Son aquellos inmuebles que a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.
<b>Inquilinato</b>	Es una edificación clasificada en estratos 1, 2 o 3, con una entrada común desde la calle, que aloja varios hogares y comparten servicios públicos domiciliarios. Para efectos del cobro del servicio de aseo el inquilinato en su conjunto se considera como un solo suscriptor.

<b>Lavado de áreas públicas</b>	Es la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión.
<b>Lixiviado</b>	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.
<b>Macro Ruta</b>	Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas.
<b>Micro Ruta</b>	Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia predeterminada.
<b>Minimización de residuos sólidos en procesos productivos</b>	Es la optimización de los procesos productivos tendiente a disminuir la generación de residuos sólidos.
<b>Multiusuarios del servicio público de aseo</b>	Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.
<b>Pequeños generadores o productores</b>	Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.
<b>Persona prestadora del servicio público de aseo</b>	Es aquella encargada de una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y demás que la modifiquen o complementen.
<b>Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS)</b>	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, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose

	<p>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 y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento y control y actualización del PGIRS.</p>
<b>Poda de árboles</b>	<p>Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el corte de ramas de los árboles, ubicado en áreas públicas sin restricciones de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos. Se incluye la recolección y transporte del material obtenido hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o disposición final.</p>
<b>Presentación de los residuos sólidos</b>	<p>Es la actividad del usuario de colocar los residuos sólidos debidamente almacenados, para la recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. La presentación debe hacerse, en el lugar e infraestructura prevista para ello, bien sea en el área pública correspondiente o en el sitio de presentación conjunta en el caso de multiusuarios y grandes productores.</p>
<b>Puntos críticos</b>	<p>Son aquellos lugares donde se acumulan residuos sólidos, generando afectación y deterioro sanitario que conlleva la afectación de la limpieza del área, por la generación de malos olores, focos de propagación de vectores, y enfermedades, entre otros.</p> <p>Reciclador de oficio: Es la persona natural o jurídica que se ha organizado de acuerdo con lo definido en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y en este decreto para prestar la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos.</p>
<b>Recolección y transporte de residuos aprovechables</b>	<p>Son las actividades que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo consistente en recoger y transportar los residuos aprovechables hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento.</p>
<b>Recolección puerta a puerta</b>	<p>Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.</p>
<b>Residuos de construcción y demolición</b>	<p>Es todo residuo sólido resultante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.</p>
<b>Residuo sólido</b>	<p>Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. Igualmente, se considera como residuo sólido, aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no</p>

	aprovechables.
<b>Residuo sólido aprovechable</b>	Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo.
<b>Residuo sólido especial</b>	Es todo residuo sólido que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Post consumo.
<b>Residuo sólido ordinario</b>	Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición final de estos residuos se fija de acuerdo con la metodología adoptada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.  Los residuos provenientes de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas serán considerados como residuos ordinarios para efectos tarifarios
<b>Separación en la fuente</b>	Es la clasificación de los residuos sólidos, en aprovechables y no aprovechables por parte de los usuarios en el sitio donde se generan, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, para ser presentados para su recolección y transporte a las estaciones de clasificación y aprovechamiento, o de disposición final de los mismos, según sea el caso.
<b>Sistema de pesaje</b>	Es el conjunto ordenado y sistemático de equipos, elementos y maquinaria que se utilizan para la determinación certera del peso de los residuos objeto de gestión en una o varias de las actividades del servicio público de aseo y que proporciona información con datos medibles y verificables.
<b>Transferencia</b>	Es la actividad complementaria del servicio público de aseo realizada al interior de una estación de transferencia, la cual consiste en trasladar los residuos sólidos de un vehículo recolector de menor capacidad a un vehículo de transporte a granel por medios mecánicos, previniendo el contacto manual y el esparcimiento de los mismos, con una mínima exposición al aire libre de los residuos.
<b>Trasbordo</b>	Es la actividad de trasladar los residuos sólidos recolectados, de un vehículo a otro de mayor capacidad, evitando el contacto manual y el

	esparcimiento de los residuos principalmente sólidos.
<b>Unidad de almacenamiento</b>	Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento o similares para que el usuario almacene temporalmente los residuos sólidos, mientras son presentados a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y transporte.
<b>Unidad habitacional</b>	Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separado de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.
<b>Unidad independiente</b>	Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.
<b>Usuario no residencial</b>	Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.
<b>Usuario residencial</b>	Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.
<b>Vehículo recolector</b>	Es el vehículo utilizado en las actividades de recolección de los residuos sólidos desde los lugares de presentación y su transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento, plantas de aprovechamiento, estaciones de transferencia o hasta el sitio de disposición final.
<b>Vía pública</b>	Son las áreas destinadas al tránsito público, vehicular o peatonal, o afectadas por él, que componen la infraestructura vial de la ciudad y que comprende: avenidas, calles, carreras, transversales, diagonales, calzadas, separadores viales, puentes vehiculares y peatonales o cualquier otra combinación de los mismos elementos que puedan extenderse entre una y otra línea de las edificaciones.

## 5. CONSIDERACIONES GENERALES

El desarrollo del siguiente programa se establece de manera articulada con los objetivos, metas, programas, proyectos y actividades establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio de Manizales, cualquier actualización o modificación que afecte las condiciones de prestación del servicio en las actividades que tiene como alcance el presente programa deberá ser revisado y actualizado en un periodo no superior a los tres (3) meses siguientes a la presentación de la actualización por parte del municipio.



## 6. DESCRIPCIÓN

### 6.1 Actividades prestadas

Actividad	Fecha de inicio
Recolección	15 de Febrero de 1.995
Transporte	15 de Febrero de 1.995
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	15 de Febrero de 1.995
Corte de césped en vías y áreas públicas	01 de Enero de 2.016
Poda de árboles en vías y áreas públicas	01 de Marzo de 2.016
Lavado de vías y áreas públicas	01 de Enero de 2.016
Comercialización	15 de Febrero de 1.995
Disposición final	15 de Febrero de 1.995

### 6.2 Objetivos y metas de la prestación del servicio:

Actividad del servicio de aseo	Aspecto (Cobertura, calidad, continuidad, eficiencia)	Objetivo	Línea base	Metas intermedias			Meta Final	Indicador	Plazo
				Año 1	Año 2	Año 3			
Recolección y transporte	Continuidad	Cero Suspensiones del Servicio	0	0	0	0	0	1-(Micro rutas realizadas/Micro rutas planificada)	Inmediato
	Calidad	Tener 15 o menos quejas imputables a la prestación del servicio por mes	10	8	7	5	3	Número de quejas imputables al servicio	3 años
	Eficiencia	Hacer uso de la flota en un porcentaje no mayor del 90% y no inferior del 80%	75%	80%	85%	90%	90%	Ton Recogidas reales/ Ton Disponibles *100	3 años
Barrido y limpieza	Calidad	Tener 15 o menos quejas imputables a la prestación del servicio por mes	10	10	8	7	3	Número de quejas imputables al servicio	3 años
	Continuidad	0 suspensiones del Servicio	0	0	0	0	0	1-(Micro rutas realizadas/Micro rutas planificada)	Inmediato
Corte de Césped	Calidad	Tener 15 o menos quejas imputables a la prestación del servicio por mes	15	10	8	7	6	Número de quejas imputables al servicio	3 años
	Cobertura	0 Suspensiones del Servicio	75	45	45	45	45	Metros 2 ejecutados/ Metros 2 Presupuestados	1 año

Lavado de áreas públicas	Cobertura	0 Suspensiones del Servicio	70%	80%	85%	90%	95%	METROS EJECUTADOS/ METROS PLANIFICADOS	1 año
	Calidad	Tener 15 o menos quejas imputables a la prestación del servicio por mes	15	10	8	7	6	Número de quejas imputables al servicio	1 año
Poda de árboles	Calidad	Tener 15 o menos quejas imputables a la prestación del servicio por mes	15	10	8	7	6	Número de quejas imputables al servicio	1 año
	Eficiencia	90% cumplimiento cronograma	50%	60%	70%	80%	80%	ÁRBOLES PODADOS / ÁRBOLES SOLICITADOS.	1 año
Disposición final									

**6.3 Aspectos operativos del servicio:** A continuación, se describe el esquema operativo de prestación de cada actividad del servicio público de aseo

**6.3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo:** El presente programa empieza a regir a partir del 01 de enero de 2016.

**6.3.1. Área de prestación del servicio**

Actividad del servicio de Aseo	Nombre de departamento	Nombre del municipio	Localidad, comunas o similares
Recolección	Caldas	Manizales	Todas las comunas del área urbana y toda la zona rural
Transporte	Caldas	Manizales	Todas las comunas del área urbana y toda la zona rural
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Caldas	Manizales	Todas las comunas del área urbana y algunas del área rural.
Corte de césped en vías y áreas públicas	Caldas	Manizales	Todas las comunas del área urbana
Poda de árboles en vías y áreas públicas	Caldas	Manizales	Todas las comunas del área urbana
Lavado de vías y áreas públicas	Caldas	Manizales	Todas las comunas del área urbana
Comercialización	Caldas	Manizales	Todas las comunas del área urbana
Disposición final	Caldas	Manizales	Todas las comunas del área urbana y toda la zona rural

**6.3.3. Actividad de recolección y transporte:** Formas de presentación de residuos a las que pueden acogerse los usuarios

Forma de presentación de los residuos (bolsas, cajas de almacenamiento, unidades de almacenamiento, contenedores, etc.)	Describir condiciones de prestación que deben cumplir los usuarios (con o sin separación en la fuente, etc.)
Bolsas Plásticas	<p>Se deben presentar los residuos aprovechables en bolsa diferente a los residuos ordinarios para facilitar la recolección del prestador del servicio de aprovechamiento.</p> <p><b>Residuos ordinarios:</b> Bolsas plásticas bien selladas de manera que faciliten la actividad de recolección, reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y eviten el contacto de los residuos con las personas que los recolectan. Los residuos corto punzantes: vidrios, espejos, punzones, piezas metálicas filosas, entre otros. Deberán estar resguardados de forma tal que se evite lesiones a los operarios de recolección. <u>Ejemplo de residuos ordinarios:</u> residuos orgánicos, empaques de comida, productos higiénicos, icopor, residuo de barrido.</p> <p><b>Residuos Aprovechables:</b> Papel archivo, periódico y cartón seco, plástico en todas sus presentaciones, recipientes de vidrio (evitar vidrio partido), metales y latas de aluminio, aceite de cocina usado (en botella plástica bien cerrada).</p> <p>Las bolsas que se utilicen para el efecto no podrán ser de color rojo, ya que este color es identificado exclusivamente para la presentación de residuos hospitalarios y peligrosos.</p> <p>Presentar los residuos sólidos ordinarios y los aprovechables en la acera enfrente del domicilio con una anticipación no mayor a 3 horas en la frecuencia y horarios establecidos de recolección de residuos no aprovechables.</p>
Recipientes Retornables	<p>Los recipientes retornables que se utilicen para la presentación de los residuos sólidos deberán estar contruidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana. Estos recipientes deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas.</p> <p>Presentar los residuos sólidos ordinarios en la acera enfrente del domicilio con una anticipación no mayor a 3 horas en la frecuencia y <b>horarios</b> establecidos.</p>

<p>Sistemas de almacenamiento colectivo de residuos sólidos</p>	<p>Todo usuario agrupado del servicio público de aseo, deberá tener una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla como mínimo con los siguientes requisitos:</p> <p>A) Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos.          B) Tendrán sistemas que permitan la ventilación, tales como rejillas o ventanas, y de prevención y control de incendios, como extintores y suministro cercano de agua y drenaje.          C) Serán construidas de manera que se evite el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras clases de vectores, y que impida el ingreso de animales domésticos.          D) Deberán tener una adecuada ubicación y accesibilidad para los vehículos y personal de EMAS S.A. ESP, así como para los usuarios.          E) Deberán contar con recipientes o cajas de almacenamiento de residuos sólidos suficiente para realizar su adecuado almacenamiento y presentación, teniendo en cuenta la generación de residuos y las frecuencias y horarios de prestación del servicio de recolección y transporte.</p>
---	--

**6.3.4. Ubicación de la base de operaciones.**

<b>Dirección de la base de operaciones</b>	<b>Teléfono</b>
Km. 2 Vía a Neira Centro de Tecnología Ambiental La Esmeralda	8735555

**6.3.5. Macro rutas de recolección y transporte:** Comprende la división geográfica del municipio de Manizales para la recolección y transporte de residuos de manera óptima.

Macro rutas	Microruta	Localidad, Comunas o similares	Frecuencia							Hora de Inicio	Hora de Finalización
			L	M	M	J	V	S	D		
		Aranjuez, Malhabar, Colinas, Pio XII, Vivienda Popular, Fátima, Betania	X			X				06:00 a.m.	2:00 p.m.
		Cuchilla del salado, La Linda, Villa Pilar, Bella Montaña, Chipre, Las Americas, Campo Hermoso, Colón, La Aurora, La Francia, Alcázares, Quinta Hispania, Asturias, El Bosque, Fundadores	X			X				04:00 p.m.	12:00 p.m.
		Nevado, Alférez Real, Marmato, 20 de Julio, Nogales, El carmen, Centenario, Estambul, Panorama, Nuevos horizontes	x			x				06:00 a.m.	02:00 p.m.
		Guamal, Paraíso, Camilo Torres, Villa Carmenza, Vélez, Uribe, La Arboleda, La Estrella, Los Rosales, Villa Del Río, La Leonora, La Argentina, San Jorge, Los Cedros, Santa Helena, Colombia, Versalles, Gonzales		x				x		04:00 p.m.	12:00 p.m.
		Parque de Castilla, Bomba Los Cedros, Los Cedros, Galan, Puertas Del Sol, Delicias, San Jose, Villa Julia, Fanny Gonzales, Altos De Capri, Peralonso, El Caribe, San Cayetano, Bengala, Bosques Del Norte, San Sebastián, Samaria, Solferino, Sinaí, Comuneros, Villahermosa, La Daniela, La Carola, La Carolita, Altos De Granada,			X				X	06:00 a.m.	02:00 p.m.

		Lavaderos los sauces, Volkswagen, Diagnosticentro de caldas, lavadero minitas, edificios sector frigocentro, La Toscana, Talleres unitrans, Bodega Discristal, Bodega Aguas de Manizales, Bodegas Mabe, Sultana, Villa luz, Viveros, Villa Café, Los Yarumos, Minuto De Dios, Cumbre, Minitas										
		Fátima, Betania, San Fernando, Palermo, Milán, Lusitania, La Enea, Bosques de La Enea, San Marcel, El Trébol.			X				X		04:00 p.m.	12:00 p.m.
		Palermo, Guayacanes, San Rafael, Celema, Laureles, Rambla, Milan, Cerro De Oro, Colseguros, Baja Suiza, Alta Suiza, Lusitania, La Enea							X		06:00 a.m.	02:00 p.m.

**6.3.6. Censo de puntos críticos (periodo de reporte: anual):** La información presentada corresponde a la línea base de puntos críticos

A continuación, se describe con más detalle, las principales características de los puntos críticos que fueron objeto de verificación por parte del equipo técnico de la actualización del PGIRS 2019 – 2031, de acuerdo a la comuna en donde están ubicados.

CÓD. PGIRS	COMUNA	BARRIO	DIRECCIÓN	TIPO	ENTIDAD	ESTADO
1	Atardeceres	Alcázares	Cra 19d cll 4c	N/A	ETP	Nuevo
38	Atardeceres	Chipre	Cra 10 cll 9	Esporádico	EMAS 2015	No registra
39	Atardeceres	Chipre	Cra 11 cll 8b	N/A	FESCO	No registra
37	Atardeceres	Chipre	Cra 12 cll 9	Esporádico	EMAS 2015	No registra
36	Atardeceres	Chipre	Cra 13 cll 13	Esporádico	EMAS 2015	No registra
34	Atardeceres	Chipre	Cra 13 cll 12 <sup>a</sup>	N/A	EMAS 2018	No registra
35	Atardeceres	Chipre	Cra 14 cll 10	Permanente	EMAS 2015	No registra
50	Atardeceres	Campo hermoso	CRA 15 cll 20	Permanente	Emas fesco pgirs 2019	existe
2	Ciudadela del Norte	El Caribe	Cra 11A CII 48b	N/A	EMAS 2018	Existe
3	Ciudadela del Norte	Fanny Gonzales	Cra 11 CII 46	N/A	EMAS 2018	Existe
4	Ciudadela del Norte	La Carola	Cra 10b cll 56a	N/A	FESCO	Existe
5	Ciudadela del Norte	Peralonso	Cra 11 cll 46 E	N/A	EMAS 2018	Existe
40	Ciudadela del Norte	El Caribe	Cra 11 cll 47B	N/A	EMAS 2018	No registra
41	Ciudadela del Norte	Peralonso	Cra 12b cll 46f	N/A	FESCO	No registra
42	Ciudadela del Norte	Fanny Gonzales	Cra 12E CII 46	N/A	EMAS 2018	No registra
43	Ciudadela del Norte	El Caribe	Cra 13 cll 47b	Permanente	EMAS 2015	No registra
44	Ciudadela del Norte	San Cayetano	Cra 8 cll 48H	N/A	EMAS 2018	No registra
45	Ciudadela del Norte	San Cayetano	Cra 8F cll 49	N/A	EMAS 2018	No registra
6	Cumanday	Centro	Cra 20 CII 25	Permanente	EMAS 2018 EMAS 2015	Existe

7	Cumanday	Centro	Cra 20 CII 24	N/A	EMAS 2018	Existe
8	Cumanday	las americas	Cra 17 cII 14	N/a	EMAS 2018 ETP	existe
10	Cumanday	Centro	cra 20 cII 23	N/A	EMAS 2017	Existe
9	Cumanday	Las Américas	Cra 18 CII 13	N/A	EMAS 2018	Existe
10	Cumanday	Las Américas	Cra 18 CII 17	N/A	EMAS 2018	Existe
11	Cumanday	Las Américas	Cra 16 CII 14	N/A	EMAS 2018 ETP	Existe
12	Cumanday	Las Américas	Cra 17 CII 16	N/A	ETP	Existe
13	Cumanday	Las Américas	Cra 15 CII 14	N/A	ETP	Existe
14	Cumanday	Las Américas	Cra 15 cII 16	N/A	ETP	Existe
15	Cumanday	Las Américas	cra 16 CII 14	N/A	EMAS 2018 ETP	Existe
16	Cumanday	San Joaquín	Cra 26 cII 20	N/A	ETP	Nuevo
17	Cumanday	San Joaquín	Cra 27 cII 21	Permanente	EMAS 2018 EMAS 2015	Existe
18	Cumanday	San Joaquín	Cra 27 cII 21	Permanente	EMAS 2018 EMAS 2015	Existe
46	Cumanday	Centro	cra 20 cII 23	N/A	EMAS 2018	no registro
47	Cumanday	Centro	Cra 21 cII 18	N/A	EMAS 2018	No registra
48	Cumanday	Centro	Cra 21 cII 20	N/A	EMAS 2018	No registra
49	Cumanday	Centro	Cra 21 cII 21	N/A	EMAS 2018	No registra
50	Cumanday	Centro	Cra 21 cII 22	N/A	EMAS 2018	No registra
51	Cumanday	Centro	Cra 22 cII 31	N/A	EMAS 2018	No registra
52	Cumanday	Centro	Cra 20 cII 27	N/A	EMAS 2018	No registra
53	Cumanday	Centro	Cra 20 cII 27	N/A	EMAS 2018	No registra
54	Cumanday	San Joaquín	Cra 25 cII 21	Esporádico	EMAS 2018	No registra
55	Cumanday	Las Américas	Cra 16 cII 13	N/A	EMAS 2018	No registra
56	Cumanday	Las Américas	Cra 16 cII 15	N/A	EMAS 2018	No registra
57	Cumanday	Las Américas	Cra 17 cII 18	N/A	EMAS 2018	No registra

58	Cumanday	Las Américas	Cra 18 cll 14	N/A	EMAS 2018	No registra
59	Cumanday	Las Américas	Cra 18 cll 15	N/A	EMAS 2018	No registra
60	Cumanday	Las Américas	Cra 18 cll 16	N/A	EMAS 2018	No registra
61	Cumanday	Las Américas	Cra 17 cll 15	N/A	EMAS 2018	No registra
19	Ecoturístico Cerro de Oro	Viveros	Cra 12 cll 63	N/A	ETP	Nuevo
62	Ecoturístico Cerro de Oro	Viveros	Cra 15A cll 63B	N/A	EMAS 2018	No registra
63	Ecoturístico Cerro de Oro	Minitas	Cra 11C cll 63	N/A	EMAS 2018	No registra
20	Estación	La Asunción	Cra 15b cll 51f	N/A	ETP	Existe
21	Estación	La Asunción	Cra 15 cll 51	N/A	ETP	Existe
64	Estación	La Asunción	Cra 15 cll 51	N/A	FESCO	Existe
22	La Fuente	Villa Carmenza	Cancha villa Carmenza	Permanente	EMAS 2015	Existe
65	La Fuente	Cervantes	Cra 32 cll 31	N/A	FESCO	No registra
66	La Fuente	Cervantes	Cra 32a cll 31a	Permanente	EMAS 2015	No registra
24	La Macarena	El Bosque	Cra 25 cll 14	Permanente	EMAS 2015	Existe
23	La Macarena	El Bosque	Cra 27 cll 17	Permanente	EMAS 2015	Existe
67	La Macarena	El Bosque	Cra 26 cll 16	N/A	EMAS 2018	No registra
68	La Macarena	San Antonio	Cra 27 cll 34	N/A	EMAS 2018	No registra
69	La Macarena	Buena Esperanza	Cra 29 cll 14a	Permanente	EMAS 2015	No registra
71	Palogrande	La Leonora	Cra 22 cll 52	N/A	EMAS 2018	No registra
70	Palogrande	La Leonora	Cra 22 cll 54	N/A	EMAS 2018	No registra
25	San José	Las Delicias	Cra 20 cll 33A	N/A	EMAS 2018	Existe
74	San José	Las delicias	Cra 19 cll 32	N/A	EMAS 2018	No registra
73	San José	Las delicias	Cra 20 cll 31	Permanente	EMAS 2015	No registra
72	San José	Las Delicias	Cra 20 cll 30	N/A	EMAS 2018	No registra
26	Tesorito	La Enea	Cra 34a cll 16b	N/A	ETP	Nuevo
75	Tesorito	Lusitania	Cra 36 cll 82	N/A	EMAS 2018	No registra
27	Universitaria	Aranjuez	Cancha Aranjuez	Permanente	EMAS 2015	Existe
28	Universitaria	Pio XII	Cra 37 cll 68	N/A	ETP	Nuevo
29	Universitaria	Las Colinas	Cra 41 cll 66	N/A	ETP	Nuevo

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL MANIZALES</b>	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-22
		Versión : 07
		Página 16 de 29

### 6.3.7. Lugar de disposición de residuos sólidos

Nombre relleno sanitario	Ubicación	Teléfono de contacto	Cuenta con licencia o permiso ambiental vigente (SÍ/NO)
Parque Tecnológico Ambiental La Esmeralda	Km 2 Vía a Neira	8735555	SI

### 6.3.8. Ubicación de la estación de transferencia, capacidad y horario de funcionamiento:

No se cuenta con estación de transferencia.

### 6.3.9. Número de kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido.

Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas públicas
85020	290.874

Esta información corresponde a la frecuencia establecida en la ciudad de Manizales para el barrido de Cuneta, Zonas duras y zonas blandas, la cual está establecida en 3 veces por semana en la zona residencial y hasta 14 veces en la zona comercial.

**6.3.10. Acuerdo de Barrido y Limpieza:** No se cuenta con acuerdo de barrido, ya que no se tiene área compartida con otros operadores.

### 6.3.11. Macro Rutas barrido y Limpieza

Macro rutas	Localidad, Comunas o similares	Frecuencia							Hora de Inicio	Hora de Finalización
		L	M	M	J	V	S	D		
	Malhabar, Fatima, Cuchilla Del Salado, Campohermoso, Alcazares, 20 De Julio, Centenario, Estambul, Camilo Torres, Villa Carmenza, La Arboleda, La Estrella, La Argentina, Colombia, Versailles, Parque de Castilla, Bomba Los Cedros, Puertas Del Sol, Delicias, Fanny Gonzales, Altos De Capri, Bengala, Solferino, Sinaí, Villa Hermosa, La Carolita, Altos De Granada, La Toscana, Sultana, Villa Luz, Viveros, Villa Café, Los Yarumos, Minuto De Dios, Cumbre, Sultana, Palermo, Guayacanes, Cerro De Oro, Colseguros, La Enea	X		X		X			06:00 a.m.	02:00 p.m.





	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL MANIZALES</b>	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-22
		Versión : 07
		Página 18 de 29

<b>nuevas cestas</b>			
<b>Reposición de cestas instaladas</b>	Manizales	25	Semestral
<b>Desmantelación de cestas</b>	Manizales	NA	Semestral
<b>Mantenimiento</b>	Manizales	1053	Mensual

**6.3.15. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas:** El inventario presentado a continuación corresponde a la línea base del plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS) del municipio de Manizales actualizado a Diciembre de 2015

Localidad, comunas o similares	Ubicación del área a intervenir (carrera, calle, otro)	Área verde a intervenir (m2)	Frecuencia programa de corte al año
Comuna I	Atardeceres	269.353	Según crecimiento
Comuna II	San José	57.322	Según crecimiento
Comuna III	Cumanday	55.872	Según crecimiento
Comuna IV	Estación	102.421	Según crecimiento
Comuna V	Ciudadela del Norte	307.149	Según crecimiento
Comuna VI	Cerro de oro	140.847	Según crecimiento
Comuna VII	Tesorito	185.571	Según crecimiento
Comuna VIII	Palogrande	162.612	Según crecimiento
Comuna IX	Universitaria	151.225	Según crecimiento
Comuna X	La fuente	230.386	Según crecimiento
Comuna XI	La macarena	114.742	Según crecimiento
OTRAS ÁREAS	NA	369.300	Según crecimiento
<b>TOTAL</b>	<b>NA</b>	<b>2.114.658</b>	<b>Según crecimiento</b>

**6.3.16. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas:** El inventario presentado a continuación corresponde a la línea base del plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS) del municipio de Manizales actualizado a Diciembre de 2015

Localidad, comunas o similares	Ubicación del área a intervenir (carrera, calle, otro)	Árboles a intervenir (Unid)	Frecuencia programa de corte al año
Comuna I	Atardeceres	1.347	De acuerdo a las solicitudes aprobadas por la Secretaría de Medio Ambiente
Comuna II	San José	16	De acuerdo a las solicitudes aprobadas por la Secretaría de Medio Ambiente

Comuna III	Cumanday	836	De acuerdo a las solicitudes aprobadas por la Secretaría de Medio Ambiente
Comuna IV	Estación	452	De acuerdo a las solicitudes aprobadas por la Secretaría de Medio Ambiente
Comuna V	Ciudadela del Norte	982	De acuerdo a las solicitudes aprobadas por la Secretaría de Medio Ambiente
Comuna VI	Cerro de oro	497	De acuerdo a las solicitudes aprobadas por la Secretaría de Medio Ambiente
Comuna VII	Tesorito	666	De acuerdo a las solicitudes aprobadas por la Secretaría de Medio Ambiente
Comuna VIII	Palogrande	1.625	De acuerdo a las solicitudes aprobadas por la Secretaría de Medio Ambiente
Comuna IX	Universitaria	106	De acuerdo a las solicitudes aprobadas por la Secretaría de Medio Ambiente.
Comuna X	La fuente	476	De acuerdo a las solicitudes aprobadas por la Secretaría de Medio Ambiente
Comuna XI	La macarena	216	De acuerdo a las solicitudes aprobadas por la Secretaría de Medio Ambiente
TOTAL	NA	7.219	De acuerdo a las solicitudes aprobadas por la Secretaría de Medio Ambiente

**6.3.16. Actividad de tratamiento:** No se tiene establecida esta actividad dentro de la actual prestación del servicio.

**6.3.17. Actividad comercialización:** Punto de atención a los usuarios

Dirección punto de atención	Teléfono	Días de atención	Horario de atención
Km 2 Vía Neira Relleno sanitario la Esmeralda	8735555- 110	Lunes a Viernes	8 a 12 – 13 a 17:30
Calle 62 N° 23-61 Local 203	018000950096	Lunes A viernes	8 a12 – 13 a 17:30

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL MANIZALES</b>	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-22
		Versión : 07
		Página 20 de 29

Medios de contacto

Dirección electrónica página web	<a href="http://www.emas.com.co">www.emas.com.co</a>
Correo electrónico para radicaciones de PQR	<a href="mailto:servicioalcliente@emas.com.co">servicioalcliente@emas.com.co</a>
Línea de atención al cliente	018000950096
Servicios adicionales que presta	-

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

LÍNEA	PROGRAMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	FRECUENCIA
<b>RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EMAS en tu zona</b>	Acercar la empresa a los barrios. Fortalecer las relaciones con los grupos de interés.	1. Recaudo de cartera 2. Perifoneos 3. Socialización de horarios y servicios. 4. Campaña de medios 5. Encuentros comunitarios 6. Entrega de cartilla y/o suvenires	Trimestral
	<b>Economía Circular - Aprovechamiento</b>	Visibilizar la labor de los recuperadores Aumentar la cantidad de material post consumo gestionado. Enseñar, divulgar la correcta forma de separar los residuos sólidos domiciliarios y su correcta gestión Aumentar la escala del impacto positivo en la población recicladora.	1. Programa Recuperador Amigo 2. Acompañamiento Ruta recolección selectiva 3. Campañas de aprovechamiento (Separación en la fuente)	Mensual
	<b>EMAS te Escucha</b>	Programa de diálogo y transparencia con los grupos de interés. Generar procesos y escenarios de participación en todas las	1. Escuela de Líderes 2. Diálogo y encuentros con Líderes y asociaciones 3. Rendición de cuentas Ambientales	Semestral

		actividades que se realizan desde la gestión adecuada de los residuos sólidos.		
<b>APOYO A LA OPERACIÓN</b>	<b>Atención a puntos críticos (Me apunto a cuidar este punto)</b>	Disminuir o Erradicar los puntos críticos desde un ejercicio de transformación de espacios y hábitos. Transformar sitios donde se hace disposición inadecuada de residuos	1. Campañas de sensibilización 2. Diagnósticos de los puntos 3. Intervención y embellecimiento 4. Actividades socio ambientales 5 .Perifoneos	Mensual
	<b>Atención PQRS</b>	Atender las solicitudes de la comunidad de forma oportuna ante una PQRS. Lograr respuestas satisfactorias en los usuarios.	1. Perifoneos 2. Socialización horarios y servicios. 3. Entrega de material educativo	Mensual
	<b>Apoyo a nuevos servicios</b>	Brindar acompañamiento y soporte al área comercial y técnica relacionado con nuevos servicios, rutas, nuevos negocios.	1. Perifoneos 2. Socialización Puerta a Puerta 3. Volantes 4. Campañas redes sociales	Cuando se requiere
	<b>Jornadas de cultura ciudadana en la gestión de residuos</b>	Realizar jornadas de gestión integral de residuos en las comunidades Sensibilizar a los usuarios en el manejo integral de los residuos sólidos.	1. Difusión y capacitación 2. Recolección de residuos especiales, RESPEL, Posconsumo aprovechables, otros ) 3. Alianza con otros gestores	Semestral
<b>EDUCACIÓN AMBIENTAL</b>	<b>Talleres y capacitaciones a medianos y grandes generadores; Instituciones Educativas</b>	Socializar y fidelizar clientes, usuarios a través de la educación en la gestión integral de residuos.	1. Talleres de una hora de duración dirigidos a Conjuntos Cerrados, pequeñas, medianas y grandes empresas, colegios	Mensual
			2. Programa Alrededor de Iberoamérica (Proceso de educación ambiental dirigido a niños entre 4 y 5 de primaria en colegios públicos de la ciudad	Anual
	<b>Proceso Vigías Ambientales</b>	Aportar a una cultura de cuidado ambiental a través de procesos educativos con grupos de interés	1. Formación socio ambiental 2. Diagnósticos 3. Apoyo en campañas de sensibilización.	Anual

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL MANIZALES</b>	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-22
		Versión : 07
		Página 22 de 29

Esquema de facturación del servicio

Mecanismo de facturación (Prepago, pago anticipado, conjunta o directa)	Descripción	Puntos de pago
Conjunta	Se realiza a través del prestador del servicio de Acueducto y alcantarillado Aguas de Manizales S.A. E.S.P	Aguas de Manizales, Susuerte, Entidades Bancarias y demás puntos que tenga el facturador conjunto.

### 6.3.18. Acuerdo de lavado de áreas públicas:

Se establece como frecuencia de lavado atender todos los puntos establecidos como mínimo dos veces al año, de igual manera se atenderán aquellas solicitudes establecidas por la secretaría de Medio Ambiente de frecuencias adicionales de lavado en diferentes sectores.

Una vez se encuentren nuevas zonas objeto de lavado deberán ser incluidas en el plan de gestión integral de residuos sólidos del municipio (PGIRS) y de esta manera se podrán intervenir.

### 6.3.19. Áreas públicas y puentes objeto de lavado y programación de la actividad

El inventario presentado a continuación corresponde a la línea base del plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS) del municipio de Manizales actualizado a Diciembre de 2015.

Localización	Tipo de área	Área M2
Parque del agua	Área Pública	13589
Media torta de Chipre	Área Pública	9600
CR23 CII 14 – 22	Área Pública	11614
Parque Caldas	Área Pública	7500
CLL 22-23 Costado Catedral	Área Pública	3200
Plaza de Bolivar	Área Pública	3500
Parque Ernesto Gutiérrez	Área Pública	4545
Puente de la 14	Puente Peatonal o Vehicular	4865

Torre del cable y alrededores	Área Pública	5450
Parque Alfonso López	Área Pública	6895
Parque de la mujer	Área Pública	3200
Alrededores Parque Cristo Rey	Área Pública	1200
Tanque de Chipre	Área Pública	10500
Plazoleta Benidorm	Área Pública	650
Glorieta Coca Cola Milán	Área Pública	800
Parque San José	Área Pública	7500
Parque Fundadores	Área Pública	6500
Atrio Centro de Convenciones Fundadores	Área Pública	1000
Liceo Isabel la Católica	Escalas	1000
Asunción - Villa Hermosa	Escalas	5000
Asunción Cancha de arena	Escalas	8500
Asunción Confamiliares	Escalas	2500
Centro comercial Parque Caldas	Escalas	1500
Olivares	Puente Peatonal o Vehicular	1000
CLL 37 con paralela	Rampa	266
CLL 82 con Panamericana	Escalas	328
Bosque Popular	Rampa	4450
CR37	Rampa	250
Sector Cementos ARGOS	Rampa	182
Sector Cancha Malabar	Rampa	1200
Terminal Cambulos – Castilla	Rampa	1500
CR21 con CLL 33	Rampa	273

Sector Olivares	Rampa	150
Entrada Aguas de Manizales	Rampa	41
CLL 19 AV Gilberto Alzate	Área Pública	750
Intersección CR 17 con CL 64	puente Peatonal o Vehicular	47
Sector Puente de la Libertad	Puente Peatonal o Vehicular	1128
Torre 13 Estación Cambulos	Pilona Cable Aéreo	100
Torre 12	Pilona Cable Aéreo	100
Torre 11	Pilona Cable Aéreo	100
Torre 10	Pilona Cable Aéreo	100
Torre 09	Pilona Cable Aéreo	100
Torre 08	Pilona Cable Aéreo	100
Torre 07	Pilona Cable Aéreo	100
Torre 06	Pilona Cable Aéreo	100
Torre 05	Pilona Cable Aéreo	100
Torre 04	Pilona Cable Aéreo	100
Torre 03	Pilona Cable Aéreo	100
Torre 02	Pilona Cable Aéreo	100
Torre 01	Pilona Cable Aéreo	100
<b>TOTAL</b>		<b>133473</b>

Los espacios en blanco están pendientes por definir con la Secretaría de Planeación del municipio de Manizales y su sistema de información Geográfica.

**6.3.20. Condiciones en las que realizará las actividades del servicio público para atender los residuos especiales.**

Tipo de residuos	Descripción	Teléfono de contacto
Generación en eventos y espectáculos masivos	Se Entrega la información y se emite certificado de disposición del servicio.	018000950096



Generados por puntos de venta en áreas Públicas	Se solicita la verificación del punto para la prestación del servicio	018000950096
Animales muertos	Se presta el servicio en un periodo no mayor a 8 horas	018000950096
Residuos de Construcción y Demolición	Se tiene una ruta de especiales para atender estos servicios	018000950096
Residuos especiales	Se tiene una ruta de especiales para atender estos servicios	018000950096

### 6.3.21. Programa de gestión del riesgo

La Empresa Metropolitana De Aseo dentro de su sistema integrado de gestión cuenta con protocolos de actuación ante posibles casos de emergencia y contingencia tales como:

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Sismo	Garantizar la continuidad del servicio a través de ubicación de puntos de atención al usuario y de almacenamiento de residuos, en caso de que el relleno se hubiese afectado y no se pueda acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación limpias e informar lugares donde no se pueda prestar el servicio. <b>VMZ-GO-P-05</b>	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona.
Erupción Volcánica	Garantizar la continuidad del servicio a través de ubicación de puntos de atención al usuario y de almacenamiento de residuos, en caso de que el relleno se hubiese afectado y no se pueda acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación limpias e informar lugares donde no se pueda prestar el servicio.	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona.
Deslizamientos	Garantizar la continuidad del servicio a través de ubicación de puntos de atención al usuario y de almacenamiento de residuos, en caso de que el relleno se hubiese afectado y no se pueda acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación limpias e informar lugares donde no se pueda prestar el servicio <b>VMZ-GO-P-03</b>	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona

Avalancha	Garantizar la continuidad del servicio a través de ubicación de puntos de atención al usuario y de almacenamiento de residuos, en caso de que el relleno se hubiese afectado y no se pueda acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación limpias e informar lugares donde no se pueda prestar el servicio <b>VMZ-GO-P-03</b>	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona.
Fenómeno del niño	Garantizar la continuidad del servicio a través de ubicación de puntos de atención al usuario y de almacenamiento de residuos, en caso de que el relleno se hubiese afectado y no se pueda acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación limpias e informar lugares donde no se pueda prestar el servicio.	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona.
Incendios	Garantizar la continuidad del servicio a través de ubicación de puntos de atención al usuario y de almacenamiento de residuos, en caso de que el relleno se hubiese afectado y no se pueda acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación limpias e informar lugares donde no se pueda prestar el servicio. <b>VMZ-GO-P-07</b>	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona.
Tormenta	Garantizar la continuidad del servicio a través de ubicación de puntos de atención al usuario y de almacenamiento de residuos, en caso de que el relleno se hubiese afectado y no se pueda acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación limpias e informar lugares donde no se pueda prestar el servicio. <b>VMZ-GO-P-02</b>	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona.
Inundación	Garantizar la continuidad del servicio a través de ubicación de puntos de atención al usuario y de almacenamiento de residuos, en caso de que el relleno se hubiese afectado y no se pueda acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación limpias e informar lugares donde no se pueda prestar el servicio. <b>VMZ-GO-P-26</b>	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona.
Pandemia	Garantizar la continuidad del servicio a través de ubicación de puntos de atención al usuario y de almacenamiento de residuos, en caso de que el relleno se hubiese afectado y no se pueda acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación limpias e informar lugares donde no se pueda prestar el servicio. <b>Protocolo de manejo Coronavirus Covid 19</b>	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona

**6.3.22. Factores de subsidios y aporte solidario**

Estrato o tipo de usuario	Factor de subsidio (%), según acuerdo del concejo municipal	Factor de contribución (%) según acuerdo del concejo municipal
Estrato 1	67,2%	0

Estrato 2	37,2%	0
Estrato 3	9%	0
Estrato 4	0	0
Estrato 5	0	57,6%
Estrato 6	0	67,2%
Industrial	0	37,4%
Comercial	0	55,3%
Oficial	0	0

### 6.3.23. Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones

Documento	Fecha de suscripción	Acto Administrativo
Acuerdo del concejo municipal que define los factores	12 de Noviembre de 2014	0855
Convenios con el fondo de solidaridades y redistribución de ingresos	01 de Enero de 2013	

### 6.3.24. Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo Condición

Actividad	Elementos aportados bajo condición
Recolección	Ninguno
Transporte	Ninguno
Transferencia	Ninguno
Barrido y limpieza de vías ya áreas públicas	Ninguno
Corte de césped y poda de árboles de vías y áreas Públicas	Ninguno
Lavado de vías y áreas públicas	Ninguno
Tratamiento	Ninguno
Aprovechamiento	Ninguno
Comercialización	Ninguno



Mejoramiento en la eliminación y disposición final de residuos ordinarios	sanitario																	
	Ampliación del Relleno Sanitario	Entrega de documentos a la Autoridad Ambiental (solicitud, EIA, requerimientos)																
	Atención de focos de disposición clandestina de residuos	Atención de focos	100%															

## 7. REFERENCIAS

DOCUMENTOS RELACIONADOS			
Código	Título	Tipo de Documento	Retención
-	-	-	-

## 8. REGISTROS

FORMATOS A UTILIZAR			
Código	Título	Área que debe retener el documento	Retención

OTRA FORMA DE EVIDENCIA