	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 1 de 31

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Hector Bulla Quintero Jefe de Operaciones	Camilo Robledo Jefe Juridico	Humberto Posada Gerente Técnico

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Cargo que solicitó el cambio
01	2019-07-17	Se crea el Programa	Gerente Técnico
02	2020-02-10	Antes P5-D-624; se actualiza el programa con estructura Veolia y se adecua	Gerente Técnico
03	2022-04-28	Se verifica la información de Macros de Barrido y recolección al Igual que los Km de Barrido.	Jefe de Operaciones



	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 2 de 31

TABLA DE CONTENIDO

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

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 3 de 31

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la prestación del Servicio Público de Aseo en sus diferentes componentes para el municipio de Anserma, de acuerdo con lo señalado en el Decreto número 2981 de 2013, 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 y transporte 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, lavado de áreas públicas.

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
Aforo	Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo.
Aforo extraordinario de aseo para multiusuarios	Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la persona prestadora del servicio público de aseo, de oficio o a petición del multiusuario, cuando alguno de ellos considere que ha variado la cantidad de residuos producidos con respecto al aforo vigente.
Aforo ordinario de aseo para multiusuarios	Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la persona prestadora del servicio público de aseo, para categorizar y cobrar como

	<p>multiusuarios a aquellos suscriptores que optaron por ésta opción tarifaria.</p>
Aforo permanente de aseo	<p>Es el que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo a los suscriptores grandes productores o pequeños productores de residuos sólidos, cuando efectúa la recolección de los residuos presentados por el usuario.</p>
Almacenamiento de residuos sólidos:	<p>Es la acción del usuario de guardar temporalmente los residuos sólidos en depósitos, recipientes o cajas de almacenamiento, retornables o desechables, para su recolección por la persona prestadora con fines de aprovechamiento o de disposición final.</p>
Aprovechamiento	<p>Es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente por los usuarios, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.</p>
Área de prestación de servicio	<p>Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo. Esta deberá consignarse en el contrato de condiciones uniformes.</p>
Área pública	<p>Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público, como parques, plazas, plazoletas y playas salvo aquellas con restricciones de acceso.</p>
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	<p>Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y la vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.</p>
Barrido y limpieza manual	<p>Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.</p>
Barrido y limpieza mecánica	<p>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.</p>
Báscula	<p>Instrumento técnico de medida mecánico o electrónico debidamente calibrado y certificado por la entidad competente, acorde con las normas</p>

	vigentes que regulan la materia, para determinar el peso de los residuos sólidos.
Caja de almacenamiento	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.
Corte de césped	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 platio. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.
Cuneta	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.
Estación de clasificación y aprovechamiento	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.
Estaciones de transferencia	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.
Frecuencia del servicio	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.
Generador o productor	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.
Gestión integral de residuos sólidos	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.

Grandes generadores o productores	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.
Inmueble desocupado	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.
Inquilinato	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.
Lavado de áreas públicas	Es la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión.
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.
Macro Ruta	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.
Micro Ruta	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 determinada.
Minimización de residuos sólidos en procesos productivos	Es la optimización de los procesos productivos tendiente a disminuir la generación de residuos sólidos.
Multiusuarios del servicio público de aseo	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

	<p>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.</p>
Pequeños generadores o productores	<p>Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un metro cúbico mensual.</p>
Persona prestadora del servicio público de aseo	<p>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.</p>
Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS)	<p>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 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>
Poda de árboles	<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>
Presentación de los residuos sólidos	<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>
Puntos críticos	<p>Son aquellos lugares donde se acumulan residuos sólidos, generando afectación y deterioro sanitario que conlleva la afectación de la limpieza</p>


	del área, por la generación de malos olores, focos de propagación de vectores, y enfermedades, entre otros
Reciclador de oficina	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.
Recolección y transporte de residuos aprovechables	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.
Recolección puerta a puerta	Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.
Residuos de construcción y demolición	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.
Residuo sólido	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 aprovechables.
Residuo sólido aprovechable	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.
Residuo sólido especial	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.

Residuo sólido ordinario	<p>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.</p> <p>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.</p>
Separación en la fuente	<p>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.</p>
Sistema de pesaje	<p>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.</p>
Transferencia	<p>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.</p>
Trasbordo	<p>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.</p>
Unidad de almacenamiento	<p>Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento o similares para que el usuario almacena temporalmente los residuos sólidos, mientras son presentados a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y transporte.</p>

Unidad habitacional	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.
Unidad independiente	Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.
Usuario residencial no	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.
Usuario residencial	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 metro cúbico mensual.
Vehículo recolector	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.
Vía pública	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 Anserma, 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.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 11 de 31

6. DESCRIPCIÓN

6.1. Actividades prestadas

Actividad	Fecha de inicio
Recolección	01 Abril de 1.999
Transporte	01 Abril de 1.999
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	01 Abril de 1.999
Corte de césped en vías y áreas públicas	N/A
Poda de árboles en vías y áreas públicas	N/A
Lavado de vías y áreas públicas	N/A
Comercialización	01 Abril de 1.999

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	Indicadores	Plazo
				Año1	Año2	Año3			
Recolección Y transporte	Continuidad	0 Suspensiones del Servicio	0	0	0	0	0	1-(Microrutas realizadas/ Microrutas planificadas)	Inmediato
	Calidad	Tener 5 o menos quejas imputables a la prestación del servicio por mes	10	8	7	5	3	Numero de quejas imputables al servicio de recolección	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 5 o menos quejas imputables a la prestación del servicio por mes	10	8	7	5	3	Numero de quejas imputables al servicio de recolección	3 años
	Continuidad	0 Suspensiones del Servicio	0	0	0	0	0	1-(Microrutas realizadas/ Microrutas planificadas)	Inmediato

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 12 de 31

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.

6.3.2. Área de prestación del servicio

Actividad del servicio de aseo	Nombre de departamento	Nombre del municipio	Localidad, comunas o similares
Recolección	Caldas	Anserma	Todas las comunas del área urbana
Transporte	Caldas	Anserma	Todas las comunas del área urbana
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Caldas	Anserma	Todas las comunas del área urbana
Corte de césped en vías y áreas públicas	Caldas	Anserma	N/A
Poda de árboles en vías y áreas públicas	Caldas	Anserma	N/A
Lavado de vías y áreas públicas	Caldas	Anserma	N/A
Comercialización	Caldas	Anserma	Todas las comunas del área urbana

6.3.3. Actividad de recolección y transporte

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

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 13 de 31

Forma de presentación de los residuos (acera, caja de almacenamiento, unidad de almacenamiento, contenedor, etc.)	Describir condiciones de presentación que deben cumplir los usuarios (con o sin separación en la fuente, etc.)
Acera	Con separación en la fuente


6.3.4 Ubicación de la base de operaciones.

Dirección de la base de operaciones	Teléfono
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 Anserma para la recolección y transporte de residuos de manera óptima.

Localidad, Comunas o similares	Frecuencia							Hora de Inicio	Hora de Finalización
	L u	M a	M i	J u	V i	S a	D o		
Avenida Arango, Cra 5, Cra 4, Hospital, Cementerio, Cra 4, Calle 19, Terminal de Transportes, Pradera, Palo Blanco, Barrio La Marina, El Pensil, Ibiza, Barrio Arco II, Entrada al Estadio, Barrio Tajjara.	X			X				06:00	16:00
Galerías, Barrio Restrepo, Cra 6, Barrios Occidente, La Esperanza, San Vicente, Barrio Cristo Rey, Barrio Occidente, La Esperanza, Pablo VI, San Vicente.		X			X			06:00	16:00
Barrios San José, Siracusa, Veracruz, Barrio Los Alamos, San Isidro, Galicia, Barrio San José, Guadales, Obras Públicas.			X			X		06:00	16:00

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 14 de 31

6.3.6. Censo de puntos críticos (periodo de reporte: anual)

N o	Dirección	Describir los operativos de limpieza programados y actividades para su eliminación pactados con el municipio.
1	Cll 9 Cr 4 Sector Bancolombia	Brigadas manuales y mecánicas y con vehículos. Campañas educativas.
2	AV Libertador	Brigadas manuales y mecánicas y con vehículos. Campañas educativas.

6.3.7. Lugar de disposición de residuos sólidos

Nombre relleno sanitario	Ubicación	Teléfono de contacto	Cuenta con licencia o permiso ambiental vigente (si/no)
Centro de Tecnología 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 encuentra 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
1654	No se tiene la información en el PGIRS actual

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

CÓDIGO MACRO RUTA	Localidad, comunas o similares	FRECUENCIA							Hora de Inicio	Tipo de barrido (mecánico o manual)
		L u	M a	M i	J u	V i	S a	D o		
M1	Galería, Cra 4 y 5, Avenida el Libertador, Parque Jorge Robledo, Parador Santana, Estadio, Canchas Auxiliares, Coliseo, Barrio Pencil Alto, La Marina, Los tanques.	X	X	X	X	X	X	X	06:00	Manual
M2	Parque Jorge Robledo, Galería, Calle 12, Barrios Naranjos, César Agudelo, Cafetero, Popular, Socorro, El Carmen, Alamos, Ocuzca, Guadales, Obras Públicas, Galicia		X			X			06:00	Manual
M3	Parque Jorge Robledo, Carrera 4 Calle 7, Galería, Calle 19, Terminal.			X			X		06:00	Manual
M4	Parque Jorge Robledo, Calle 7 Carrera 4, Galería, Carrera 5	X			X				14:00	Manual
M5	Parque Jorge Robledo, Calle 7 Carrera 4, Galería hasta la calle 12, Carrera 5		X			X			16:00	Manual
M6	Barrido Zona Centro, Parque Jorge Robledo, Calle 7 Cra 4, Calle 12 Cra 5			X			X		13:00	Manual

M7	Parque Jorge Robledo, Calle 7 Carrera 4, Galería hasta la calle 12, Carrera 5							x			X	13:00
----	---	--	--	--	--	--	--	---	--	--	---	-------

6.3.12. Ubicación de cartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido: En el municipio de Anserma no se cuenta con cartelillos.


6.3.13. Identificación de las playas en el área de prestación a ser intervenidas con la limpieza, precisando la frecuencia de limpieza: En el municipio de Anserma no se cuenta con playas

6.3.13. Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, precisando el número de cestas a instalar por año.

Programas	Localidad, comunas o similares	Cantidad de cestas	Frecuencia
Instalación de nuevas cestas	Manizales	26	Anual
Reposición de cestas instaladas	Manizales	0	Anual
Desmantelaría de cestas	Manizales	0	Anual
Mantenimiento	Manizales	40	Anual

6.3.14. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas: No se presta el servicio de corte de césped en el municipio de Anserma.

6.3.15 Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas: No se tiene establecido esto en el PGIRS Actual

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 17 de 31

6.3.16. Macro Rutas de recolección de residuos aprovechables: No se cuenta con rutas de residuos Aprovechables por parte del prestador del servicio.

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

6.3.18 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
CRA 4 # 5-47 Anserma	018000950096 ó 8531013	Lunes A viernes	8 a 12 – 13 a 17:30

Medios de contacto

Dirección electrónica página web	www.emas.com.co
Correo electrónico para radicaciones de PQR	servicioalcliente@emas.com.co
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

Localidad, comunas o similares	Temas	Programación (Mes)
Manizales	Festivales ambientales	Anual
Manizales	Vigías Ambientales	Mensual
Manizales	Taller de manejo de residuos sólidos	Trimestral

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 18 de 31

Manizales	Visitas al centro de tecnología ambiental la esmeralda	Anual
Manizales	Eventos Municipales	Anual

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 (Reporte Empocaldas)	Susuerte, entidades bancarias y demás puntos que tenga el facturador conjunto


6.3.19. Acuerdo de lavado de áreas públicas: No se cuenta con acuerdo de barrido, ya que no se tiene área compartida con otros operadores.

6.3.20 Áreas publicadas objeto de lavado y programación de la actividad: No se tiene establecido esto en el PGIRS Actual

6.3.21. Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad: No se tiene establecido esto en el PGIRS Actual

6.3.22. 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	01 8000 95 00 96
Generados por puntos de venta en áreas públicas	Se solicita la verificación del punto para la prestación del servicio	01 8000 95 00 96

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 19 de 31

Animales muertos	Se presta el servicio en un periodo no mayor a 8 horas	01 8000 95 00 96
Residuos de construcción y demolición	Se tiene una ruta de especiales para atender estos servicios	01 8000 95 00 96
Residuos especiales	Se tiene una ruta de especiales para atender estos servicios	01 8000 95 00 96

6.3.23. Programa de gestión del riesgo

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
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	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	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona

	operación limpias e informar lugares donde no se pueda prestar el servicio	
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	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	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	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	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	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona
Vendavales	Garantizar la continuidad del servicio a través de ubicación de puntos de atención al usuario y de almacenamiento de residuos, en caso	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre

	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	situaciones que alteren el orden público en su zona
Congregación Masiva	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
Accidente de tránsito	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
Toma armada Paro armado	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,	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona

	mantener las áreas seguras para la operación limpias e informar lugares donde no se pueda prestar el servicio	
Ataque terrorista	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
Protesta civil	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
Explosión	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


	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 24 de 31

6.3.24 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	50%	0
Estrato 2	30%	0
Estrato 3	15%	0
Estrato 4	0	0
Estrato 5	0	50%
Estrato 6	0	60%
Industrial	0	50%
Comercial	0	50%
Oficial	0	0

6.3.25. Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones

Documento	Fecha de suscripción	Acto Administrativo
Acuerdo del concejo municipal que define los factores	26 de Noviembre de 2011	014
Convenios con el fondo de solidaridades y redistribución de ingresos	01 de Enero de 1997	098


	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 25 de 31

6.3.26. 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

6.3.27. Cumplimiento obligaciones del prestador asociadas al PGIRS

Prestar el servicio público de aseo integral para el municipio, entendido como la recolección domiciliaría de desechos, el barrido de calles, transporte de desechos y la disposición final, en la cabecera municipal y en los centros poblados o condominios ubicados sobre la troncal de occidente. Estos servicios serán prestados de manera que toda la comunidad se mantenga en completa limpieza.

 by VEOLIA	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 27 de 31

SUGERENCIAS DEL DOCUMENTO

6.3.2 Área de prestación del servicio

No se prestan servicios relacionados con corte de césped, poda de árboles, lavado de vías y áreas públicas en ninguna localidad, barrio o comuna del Municipio de Anserma.

6.3.5 Macro Rutas de recolección y transporte.

A continuación realizaré las modificaciones que deberían ir en la tabla, debido a que las plasmadas en la actual versión del documento no concuerdan con nuestras macrorutas

Localidad, Comunas o similares	Frecuencia							Hora de Inicio	Hora de Finalización
	L u	M a	M i	J u	V i	S a	D o		
Barrio Centro, Barrio San José, Avenida Libertador Barrio El Carmen, Barrio Veracruz, Barrio Portal del Viento, Barrio La Pradera, Barrio Mirador del Norte, Barrio Los Sauces, Barrio Ibiza, Barrio La Marina, Barrio El Pensil.	X			X				06:00	16:00
Barrio Centro, Avenida Libertador, Barrio Los Tilos, Barrio Los Prados, Barrio Cristo Rey, Barrio San Vicente, Barrio el Socorro, Barrio El Carmen, Barrio Umbela de los Guayacanes, Barrio El Popular, Barrio Cesar Agudelo, Barrio El Restrepo, Barrio Occidente, Barrio Santa Bárbara, Barrio La Esperanza		X			X			06:00	16:00
Barrio Centro, Avenida Libertador, Barrio San Isidro, Barrio Los Álamos, Barrio Galicia, Barrio Los Guadales, Barrio Las Playas Barrio Oczuca, La Variante, Barrio Santa María, Barrio Cafetero Barrio Cesar Agudelo Barrio Pablo VI.			X			X		06:00	16:00

Centros Poblados San Pedro y Maraprá				x					x		06:00	16:00
Vereda Partidas								x			06:00	16:00
Vereda Tabla Roja, Vereda Alsacia, Balneario Dismenuya, Vereda La Loma, Vereda Aguabonita y Vereda Campo Alegre										X	06:00	16:00

6.3.11. Macro Rutas barrido y Limpieza


CÓDIGO MACRO RUTA	Localidad, comunas o similares	FRECUENCIA							Hora de Inicio	Tipo de barrido (mecánico o manual)
		L u	M a	M i	J u	V i	S a	D o		
M1	BARRIO CENTRO Y BARRIO EL CARMEN	X	X	X	X	X	X		06:00 Manual	
	BARRIO SAN JOSÉ	X			X					
M2	BARRIO SANTA BÁRBARA Y BARRIO CENTRO	X	X	X	X	X	X			

M3	SECTOR CHARLESTON, BARRIO PABLO VI, SECTOR DEPORTIVO, SECTOR PARADOR SANTANA, TODA LA VARIANTE, SECTOR OLLA Y BARRIO IBIZA.	X			X				06:00 Manual
	BARRIO PABLO Vi, BARRIO SAN VICENTE, BARRIO CENTRO, BARRIO EL SOCORRO, BARRIO EL CARMEN, BARRIO SAN JOSÉ Y BARRIO LOS ALAMOS.		X			X			
	AVENIDA LIBERTADOR, BARRIO LA PRADERA, SECTOR TERMINAL, VARIANTE Y ZONA INDUSTRIAL, PARADOR SANTANA Y SECTOR CHARLESTONE			X				X	
M4	UNIDAD DEPORTIVA LA PRADERA, BARRIO LOS SAUCES, BARRIO LA MARINA, BARRIO MIRADOR DEL NORTE, BARRIO EL PENSIL, SECTOR CHAPALEO Y BARRIO IBIZA.	X			X				06:00 Manual
	BARRIO CESAR AGUDELO, BARRIO PABLO Vi, BARRIO LOS NARANJOS, BARRIO EL CAFETERO, BARRIO POPULAR, BARRIO UMBELA DE LOS GUAYACANES, BARRIO SANTA MARIA.		X			X			
	BARRIO SAN ISIDRO, BARRIO GALICIA, BARRIO LOS GUADUALES, BARRIO LAS PLAYAS Y BARRIO LOS ALAMOS			X				X	

M5	Avenida Libertador, Sector Terminal, Barrio San Jose, Barrio Triste, Talleres Industriales, Barrio Veracruz, Barrio Portal del Viento, Barrio Tajjara, Barrio Los Tilos, Barrio El Tajjara, Barrio Los Prados, Barrio Cristo Rey, Barrio El Restrepo.	x				x				6:00 Manual	
	Avenida Libertador, Sector Terminal, Barrio Occidente, Barrio Santa Bárbara y Barrio La Esperanza.		x				x				
	Barrio Pablo VI, Sector Hospital y Barrio Centro				x				x		
M6	BARRIO CENTRO Y AVENIDA LIBERTADOR									6:00	Manual

6.3.6. Censo de puntos críticos (periodo de reporte: anual)

No	Dirección	Describir los operativos de limpieza programados y actividades para su eliminación pactados con el municipio.
1	Cll 9 Cr 4 Sector Bancolombia	Brigadas manuales y mecánicas y con vehículos. Campañas educativas.
2	AV Libertador	Brigadas manuales y mecánicas y con vehículos. Campañas educativas.
3	San Isidro entrada Vereda Cauya Calle 28 con Cra 1E	Solo recoleccion Miercoles y Sabados.
4	Cra 3 Con Calle 18 esquina	Brigadas manuales y mecánicas y con vehículos. Campañas educativas.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-ANSERMA	PROGRAMA
		VMZ-IPR-P-24
		Versión : 03
		Página 31 de 31

5	Plaza de mercado-Galería Municipal	Brigadas manuales y mecánicas y con vehículos. Campañas educativas.
---	------------------------------------	---