

| | | |
|---|---|----------------|
|  | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RISARALDA | PROCEDIMIENTO |
| | | VMZ-IPR-P-30 |
| | | Versión : 03 |
| | | Página 1 de 21 |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|--|--|
| Hector Bulla Jefe de Operaciones | Camilo Robledo Jefe Jurídico | Hector Bulla Jefe de Operaciones |

| TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS | | | |
|-----------------------------|---------------------|---|------------------------------|
| Versión | Fecha de aprobación | Descripción | Cargo que solicitó el cambio |
| 01 | 2016-08-25 | Se crea el Programa | Gerente Técnico |
| 02 | 2022-04-27 | Actualización de información de Macros de Barrido y recolección al igual que los Km de Barrido. | Jefe de operaciones |
| 03 | 2023-02-14 | Se agrega las macrorutas de barrido y recolección en la zona rural del municipio. | Jefe de operaciones |

| | | |
|---|---|----------------|
|  | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RISARALDA | PROCEDIMIENTO |
| | | VMZ-IPR-P-30 |
| | | Versión : 03 |
| | | Página 2 de 21 |

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 RISARALDA | PROCEDIMIENTO |
| | | VMZ-IPR-P-30 |
| | | Versión : 03 |
| | | Página 3 de 21 |

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la prestación del Servicio Público de Aseo en sus diferentes componentes para el municipio de Risaralda, 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 multiusuarios a aquellos suscriptores que optaron por ésta opción tarifaria. |
| Aforo permanente de aseo | 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. |
| Almacenamiento de residuos sólidos | 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. |
| Aprovechamiento | 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. |
| Área de prestación de servicio | 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. |
| Área Pública | Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público, como parques, plazas, plazoletas y playas salvo aquellas con restricciones de acceso. |
| Barrido y limpieza de vías y áreas públicas | Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y la vía pública libre 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 mecánico. |
| Barrido y limpieza manual | Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material. |
| Barrido y limpieza mecánica | 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. |
| Báscula | 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. |
| 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 bordeado y plateo. 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. |
| 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. |
| Microruta | 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. |
| 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 |
| Pequeños generadores o productores | 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. |
| Persona prestadora del servicio público de aseo | 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. |
| Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS): | 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 |
| Poda de árboles: | 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. |
| Presentación de los residuos sólidos: | 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. |
| Puntos críticos | 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. |
| 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. |
| 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. |
| Residuo sólido ordinario | 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. |
| Separación en la fuente | 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. |
| Sistema de pesaje | 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. |
| Transferencia | 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. |
| Trasbordo | 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. |
| Unidad de almacenamiento | 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. |
| 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 no residencial | 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 |

| | | |
|---|---|----------------|
|  | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RISARALDA | PROCEDIMIENTO |
| | | VMZ-IPR-P-30 |
| | | Versión : 03 |
| | | Página 8 de 21 |

| | |
|----------------------------|--|
| | 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 Risaralda, 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 | 01 de Mayo de 2013 |
| Transporte | 01 de Mayo de 2013 |
| Barrido y limpieza de vías y áreas públicas | 01 de Mayo de 2013 |
| 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 de Mayo de 2013 |

| | | |
|---|---|----------------|
|  | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RISARALDA | PROCEDIMIENTO |
| | | VMZ-IPR-P-30 |
| | | Versión : 03 |
| | | Página 9 de 21 |

6.2 Objetivos y metas de la prestación del servicio

| Actividad del servicio de aseo | Aspecto (cobertura, Calidad, continuidad, eficacia) | 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 5 o menos quejas imputables a la prestación del servicio por mes | 10 | 8 | 7 | 5 | 3 | Número de quejas imputable a 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 5 o menos quejas imputables a la prestación del servicio por mes | 10 | 8 | 7 | 5 | 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 |

Para hacer seguimiento y control se llevará el siguiente cuadro

| Servicio de aseo | Objetivo | Indicadores | Resultado del indicador | Medios de Verificación | Dificultades identificadas | Acciones correctivas |
|--------------------------|--|--|-------------------------|------------------------|----------------------------|----------------------|
| Recolección Y transporte | 0 Suspensiones del Servicio | 1-(Microrutas realizadas/ Microrutas planificadas) | Inmediato | Auditorías internas | Por definir | Por definir |
| | Tener 5 o menos quejas imputables a la prestación del servicio por mes | Número de quejas imputables al servicio de recolección | 3 años | Auditorías internas | Por definir | Por definir |

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RISARALDA | PROCEDIMIENTO |
| | | VMZ-IPR-P-30 |
| | | Versión : 03 |
| | | Página 10 de 21 |

| | | | | | | |
|---------------------------|---|--|-----------|---------------------|-------------|-------------|
| | hacer uso de la flota en un porcentaje no mayor del 90% y no inferior del 80% | Ton Recogidas reales/ ton Disponibles *100 | 3 años | Auditorías internas | Por definir | Por definir |
| Barrido y limpieza | Tener 5 o menos quejas imputables a la prestación del servicio por mes | Número de quejas imputables al servicio de recolección | 3 años | Auditorías internas | Por definir | Por definir |
| | 0 Suspensiones del Servicio | 1-(Microrutas realizadas/ Micro Rutas planificadas) | Inmediato | Auditorías internas | Por definir | Por definir |

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 febrero de 2016.

6.3.2 Área de prestación del servicio

| Actividad del servicio de aseo | Nombre del Departamento | Nombre del Municipio | Localidad, comunas, similares. |
|---|-------------------------|----------------------|---|
| Recolección | Caldas | Risaralda | Todas las comunas del área urbana y toda la zona rural |
| Transporte | Caldas | Risaralda | Todas las comunas del área urbana y toda la zona rural |
| Barrido y limpieza de vías y áreas públicas | Caldas | Risaralda | Todas las comunas del área urbana y algunas del área rural. |
| Corte de césped en vías y áreas públicas | Caldas | N/A | Todas las comunas del área urbana |
| Poda de árboles en vías y áreas públicas | Caldas | N/A | Todas las comunas del área urbana |
| Lavado de vías y áreas públicas | Caldas | N/A | Todas las comunas del área urbana |
| Comercialización | Caldas | Risaralda | Todas las comunas del área urbana |

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RISARALDA | PROCEDIMIENTO |
| | | VMZ-IPR-P-30 |
| | | Versión : 03 |
| | | Página 11 de 21 |

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 (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 Palestina para la recolección y transporte de residuos de manera óptima.

URBANA

| Macro Rutas (Código) | Localidad, Comunas o similares | Frecuencia | | | | | | | Hora de Inicio | Hora de Finalización |
|----------------------|---|------------|---|---|---|---|---|---|----------------|----------------------|
| | | L | M | M | J | V | S | D | | |
| M1 | Inicia en el barrio Pio XII, continúa por la Carrera 5 hasta el Coliseo, sigue realizando el Barrio Pío XII por la Carrera 4 realizando el canasteo en los pasajes y escalas, continúa por la Carrera 4 hasta el plan, hospital y toma la carrera 6 continúa por el Barrio el Paraíso, continúa por los Barrios Tapasco, Renán Barco, Jardín y toma la Carrera 3 hasta la salida para el Municipio de San José, realizando el canasteo de las calles entre las Carreras 4 y 3 Y posteriormente, realiza el sector de la trilladora y el sector del Cementerio, toma la Carrera 2 desde el Barrio la Avenida hasta la salida para el Municipio de Anserma, realizando las Calles por Canasteo entre las Carreras 2 | | x | | | | x | | 6:00 a.m. | 2:00 p.m. |

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RISARALDA | PROCEDIMIENTO |
| | | VMZ-IPR-P-30 |
| | | Versión : 03 |
| | | Página 12 de 21 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | y 3, posteriormente los Barrios San Vicente, Villa Cristina y alrededores para posteriormente desplazarse a la Vereda Quiebra, continuar con la Vereda La Libertad retornarse y realizar la Vereda Cambia, para continuar con la Vereda El Palo y residencias del sector de Balnearios de Arauca. | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

RURAL

| MACRO RUTA | FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES | HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES |
|--------------------------|--|---|
| Quiebra de santa Bárbara | DOMINGO- JUEVES | 6:00 AM |
| Quiebra Varillas | MIERCOLES-SABADO | 6:00 AM |
| Cambía | MIERCOLES-SABADO | 6:00 AM |

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

En el PGIRS se registran solo dos puntos críticos en la actualidad, los cuales se mencionan a continuación:

1. Carrera 5 entre calles 3 y 4 1
2. Carrera 4 con calle 2

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 |
|---|--|
| 372 | NA |

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RISARALDA | PROCEDIMIENTO |
| | | VMZ-IPR-P-30 |
| | | Versión : 03 |
| | | Página 13 de 21 |

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

URBANA

| Macro rutas | Localidad, Comunas o similares | Frecuencia | | | | | | | Hora de Inicio | Hora de Finalización |
|-------------|--|------------|---|---|---|---|---|---|----------------|----------------------|
| | | L | M | M | J | V | S | D | | |
| M1 | Parque de Bolívar, continúa por toda la Cra 2 hasta la Av Fundadores y hasta donde empieza la salida del pueblo hacia Arauca, se devuelve y realiza el barrido correspondiente al sector del Cementerio; sube hasta el Cementerio y realiza el papeleo en todo el barrio San Javier, se devuelve por toda la Av Cementerio barriendo, barre toda la vía de ingreso a los barrios San José y San Pascual, barre la Cra 3 entre Calles 1 y 4, realiza igualmente las bocacalles entre Cra 2 y 3 con Clles 2 y 6. | x | x | x | x | x | x | | 6:00 am | 2:00 pm |
| M2 | Parque de Bolívar, Cra 2, Av Los Fundadores, Sector Cementerio, Barrio San Javier (papeleo), Cra 3, vía a los barrios San José y San Pascual. | | | | | | | x | 6:00 pm | 2:00 pm |

RURAL

| MACRO RUTA | FRECUENCIA DE BARRIDO Y LIMPIEZA | HORARIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Quebra de santa Bárbara | Martes | 6:00 AM |
| Quebra Varillas | Viernes | 6:00 AM |
| Cambía | Viernes | 6:00 AM |

6.3.12 Ubicación de cuartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido:

En el municipio de Risaralda no se cuenta con cuartelillos.

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 Risaralda no se cuenta con playas.

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RISARALDA | PROCEDIMIENTO |
| | | VMZ-IPR-P-30 |
| | | Versión : 03 |
| | | Página 14 de 21 |

6.3.14 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 | Risaralda | 15 | Anual |
| Reposición de cestas instaladas | Risaralda | 0 | Anual |
| Desmantelaría de cestas | Risaralda | 0 | Anual |
| Mantenimiento | Risaralda | 31 | Bimensual |

6.3.15 Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas:

No se presta el servicio de corte de césped en el municipio de Risaralda

6.3.16 Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas:

No se tiene establecido esto en el PGIRS Actual en el municipio de Risaralda

6.3.17 Actividad de aprovechamiento

No se cuenta con estación de clasificación por parte del prestador

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

6.3.19 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, Manizales Caldas | 8735555- 110 | Lunes a Viernes | 08:00 a 12:00 y 13:00 a 17:30 |
| Cra. 2 #8-1 Risaralda | 018000950096 | Lunes A viernes | 2:00 - 5:30 |

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 |

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RISARALDA | PROCEDIMIENTO |
| | | VMZ-IPR-P-30 |
| | | Versión : 03 |
| | | Página 15 de 21 |

| | |
|----------------------------------|---|
| Servicios adicionales que presta | - |
|----------------------------------|---|

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

| Localidad, Comunas o similares | Temas | Programación (Mes) |
|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------|
| Risaralda | Encuentros Comunitarios | Anual |
| Risaralda | Taller de manejo de residuos sólidos | Trimestral |
| Risaralda | Participación eventos municipales | Anual |

4.3.20 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 contemplado en el municipio | Susuerte, entidades bancarias, y demás puntos que tenga el facturador conjunto. |

6.3.21 Actividad de lavado de áreas públicas:

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

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. | 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 |

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RISARALDA | PROCEDIMIENTO |
| | | VMZ-IPR-P-30 |
| | | Versión : 03 |
| | | Página 16 de 21 |

| | | |
|---------------------------------------|--|--------------|
| 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 |

6.3.23 Programa de gestión del riesgo

| Condición 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 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. | 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 | Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre |

| | | |
|-------------------------|---|--|
| | 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. |
| 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. |
| 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 puede acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación 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 la 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 puede acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación 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 la zona |

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RISARALDA | PROCEDIMIENTO |
| | | VMZ-IPR-P-30 |
| | | Versión : 03 |
| | | Página 18 de 21 |

| | | |
|-------------------|---|---|
| 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 puede acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación 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 la 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 puede acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación 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 la zona |
| Explosion | 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 puede acceder al relleno de contingencia, de lo contrario garantizar la recolección y transporte de residuos, mantener las áreas seguras para la operación 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 la 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. | Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona |

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 | 70% | 0 |
| Estrato 2 | 40% | 0 |
| Estrato 3 | 15% | 0 |
| Estrato 4 | 0 | 0 |
| Estrato 5 | 0 | 0 |
| Estrato 6 | 0 | 0 |
| Industrial | 0 | 30% |
| Comercial | 0 | 50% |
| Oficial | 0 | 0 |



**PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO RISARALDA**

PROCEDIMIENTO

VMZ-IPR-P-30

Versión : 03

Página 21 de 21

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | aprovechamiento o transformación de residuos sólidos. "Punto verde". | comunidad en el centro de acopio, aprovechamiento y transformación de residuos sólidos en "Puntos verdes" para dar un manejo adecuado y productivo a estos. | se permita realizar un manejo adecuado y productivo de los residuos sólidos que proveen beneficios ambientales, económicos y sociales a la comunidad de las veredas. | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

7. REFERENCIAS

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

8. REGISTROS

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