	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MARULANDA	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-31
		Versión : 02
		Página 1 de 19


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

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

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MARULANDA	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-31
		Versión : 02
		Página 2 de 19

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 MARULANDA	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-31
		Versión : 02
		Página 3 de 19

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la prestación del Servicio Público de Aseo en sus diferentes componentes para el municipio de Marulanda, 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 plateado. 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	Es la optimización de los procesos productivos tendiente a disminuir la generación de residuos sólidos.

procesos productivos	
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 del servicio PÚBLICO de aseo.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MARULANDA	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-31
		Versión : 02
		Página 8 de 19

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 Marulanda, 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 Marzo de 2012
Transporte	01 de Marzo de 2012
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	01 de Marzo de 2012
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 2010

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MARULANDA	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-31
		Versión : 02
		Página 9 de 19

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 el 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 MARULANDA	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-31
		Versión : 02
		Página 10 de 19

	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	Marulanda	Todas las comunas del área urbana y la vereda el Páramo en la zona rural
Transporte	Caldas	Marulanda	Todas las comunas del área urbana y la vereda el Páramo en la zona rural
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Caldas	Marulanda	Todas las comunas del área urbana y algunas del área rural.
Corte de césped en vías y áreas públicas	Caldas	N/A	N/A
Poda de árboles en vías y áreas públicas	Caldas	N/A	N/A
Lavado de vías y áreas públicas	Caldas	N/A	N/A
Comercialización	Caldas	Marulanda	Todas las comunas del área urbana

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MARULANDA	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-31
		Versión : 02
		Página 11 de 19

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.

Macro Rutas (Código)	Localidad, Comunas o similares	Frecuencia							Hora de Inicio	Hora de Finalización
		L	M	M	J	V	S	D		
M1	Cra 2 a Cra 6 entre Calles 9 y 5	X		X				X	10:00	14:00
M2	Cra 6 a Cra 2 entre Calles 2 y 7		X					X	10:00	14:00


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

No se registran Puntos Críticos en el municipio de Marulanda.

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.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MARULANDA	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-31
		Versión : 02
		Página 12 de 19

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
188	NA

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		
M1	Se realiza el Barrido de todo el municipio	X	X	X		X	X	X	6:00 am	2:00 pm

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

En el municipio de Marulanda 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 Marulanda no se cuenta con playas.

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	Marulanda	2	Anual
Reposición de cestas instaladas	Marulanda	2	Anual
Desmantelaría de cestas	Marulanda	0	Anual
Mantenimiento	Marulanda	5	Mensual

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MARULANDA	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-31
		Versión : 02
		Página 13 de 19

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 Marulanda

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 Marulanda

6.3.17 Actividad de aprovechamiento

No se cuenta con rutas de residuos Aprovechables por parte del prestador del servicio.

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 6 # 5 – 02. Alcaldía Municipal de Marulanda	018000950096	Lunes A viernes	8 a 12 los Miércoles

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	-

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)
Marulanda	Encuentros Comunitarios	Anual

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MARULANDA	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-31
		Versión : 02
		Página 14 de 19
Marulanda	Taller de manejo de residuos sólidos	Trimestral
Marulanda	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 Energía del Municipio Chec	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
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 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.
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
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	60%
Industrial	0	30%
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	22 de Noviembre de 2014	002

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MARULANDA	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-31
		Versión : 02
		Página 19 de 19

7. REFERENCIAS

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

8. REGISTROS

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