

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SAN FELIX</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-36
		Versión : 01
		Página 1 de 14

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Hector Bulla</b> Jefe de Aseo	<b>Camilo Robledo</b> Jefe Juridico	<b>Humberto Posada</b> Gerente Técnico

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Cargo que solicitó el cambio
01	2022-04-27	Se crea el Programa	Gerente Técnico

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SAN FELIX</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-36
		Versión : 01
		Página 2 de 14

## TABLA DE CONTENIDO

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

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SAN FELIX</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-36
		Versión : 01
		Página 3 de 14

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la prestación del Servicio Público de Aseo en sus diferentes componentes para el municipio de Salamina, 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 y mantenimiento e instalación de cestos públicos.

## 3. RESPONSABLES

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

## 4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Para la interpretación del presente Programa se utilizarán las definiciones contenidas en la Ley 142 de 1994, el Decreto 2981 de 2013 (Compilado en el Decreto 1977 de 2015), la Resolución 754 de 2014 y la Resolución CRA 720 de 2015, y en las normas que las modifiquen, adicionen

## 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 Salamina, cualquier actualización o modificación que afecte las

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SAN FELIX</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-36
		Versión : 01
		Página 4 de 14

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	1 de Febrero de 2007
Transporte	1 de Febrero de 2007
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	N/A
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	1 de Febrero de 2007

### 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	10	8	7	5	3	Número de quejas imputables al servicio	3 años

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SAN FELIX</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-36
		Versión : 01
		Página 5 de 14

		servicio por mes							
	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-(Micro Rutas realizadas/ Micro Rutas 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
	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-(Micro Rutas 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 enero de 2016.

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SAN FELIX</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-36
		Versión : 01
		Página 6 de 14

### 6.3.2 Área de prestación del servicio

Actividad del servicio de aseo	Nombre del Departamento	Nombre del Municipio	Localidad, comunas, similares.
Recolección	Caldas	San Felix	Corregimiento San Felix
Transporte	Caldas	San Felix	Corregimiento San Felix
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Caldas	N/A	
Comercialización	Caldas	N/A	

### 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 corregimiento de San Félix la recolección y transporte de residuos de manera óptima.

Macro Rutas (Código)	Localidad, Comuna o similares	Frecuencia							Hora de Inicio	Hora de Finalización	
		L u	M a	M i	J u	Vi	Sa	Do			
	Corregimiento San Felix			x					x	06: 00	10: 00

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SALAMINA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-36
		Versión : 01
		Página 7 de 14

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

No se registran puntos críticos en el corregimiento de San Felix.

### 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 Actividad de Barrido y limpieza

Número de Kilómetros de cuenta 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
132	No se tiene establecido 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

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


En el corregimiento de San Félix 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 el PGIRS actual no se tiene contemplado

### 6.3.14 Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, precisando el número de cestas a instalar por año:

En el corregimiento de San Félix no se cuenta con cestas

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SALAMINA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-36
		Versión : 01
		Página 8 de 14

### 6.3.15 Microrutas de recolección de residuos aprovechables

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

### 6.3.16 Ubicación de estaciones de Clasificación y aprovechamiento

No se cuenta con estaciones de clasificación 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, Manizales Caldas	8735555- 110	Lunes a Viernes	08:00 a12:00 y 13:00 a 17:30
Calle 5 # 8-26	018000950096	Lunes A viernes	14:00 a 17:00


#### Medios de contacto

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

### 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)
San Felix	Recuperación del parque	Anual
San Felix	Encuentros comunitarios	Anual
San Felix	Semana ambiental	Anual
San Felix	Participación de eventos especiales	Anual



	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SALAMINA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-36
		Versión : 01
		Página 9 de 14

San Felix	Visita relleno sanitario La Esmeralda	Anual
San Felix	Taller de manejo de residuos sólidos	Trimestral
San Felix	Campaña informativa	Semestral

#### 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 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

#### 6.3.22 Áreas públicas y puentes objeto de lavado y programación de la actividad

No se tiene establecido esto en el PGIRS Actual

#### 6.3.23 Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad

No se tiene establecido esto en el PGIRS Actual

#### 6.3.24 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.	110
Generados por puntos de venta en áreas públicas	Se solicita la verificación del punto para la prestación del servicio	110
Animales muertos	Se presta el servicio en un periodo no mayor a 8 horas	110
Residuos de construcción y demolición	Se tiene una ruta de especiales para atender estos servicios	110
Residuos especiales	Se tiene una ruta de especiales para atender estos servicios	110

### 6.3.25 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.
Vendavales	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
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

### 6.3.26 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	40%	0
Estrato 2	25%	0
Estrato 3	4%	0
Estrato 4	0	0
Estrato 5	0	50%
Estrato 6	0	60%
Industrial	0	30%
Comercial	0	50%
Oficial	0	0

### 6.3.27 Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones

Documento	Fecha de suscripción	Acto Administrativo
Acuerdo del concejo municipal que define los factores	28 de Febrero de 2011	005
Convenios con el fondo de solidaridades y redistribución de ingresos	17 de Septiembre de 1998	023



	Participación comunitaria y de control social	Capacitación a los vocales de control social en derechos y participación comunitaria	80%												
	Fortalecimiento de la gestión administrativa	Capacitación a los operarios en salud ocupacional y seguridad industrial													

## 7. REFERENCIAS

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

## 8. REGISTROS

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