

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SANTAGUEDA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-38
		Versión : 01
		Página 1 de 18

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Hector Bulla</b> Jefe de Operaciones	<b>Camilo Robledo</b> Gerente Jurídica	<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 SANTAGUEDA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-38
		Versión : 01
		Página 2 de 18

## TABLA DE CONTENIDO

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

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SANTAGUEDA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-38
		Versión : 01
		Página 3 de 18

## 1. OBJETIVO

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

## 2. ALCANCE

El alcance del siguiente programa es para los componentes de Recolección, transporte; Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, disposición final y tratamiento de lixiviados.

## 3. RESPONSABLES

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

## 4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

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

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

	<p>domiciliarios. Para efectos del cobro del servicio de aseo el inquilinato en su conjunto se considera como un solo suscriptor.</p>
<b>Lavado de áreas públicas</b>	<p>Es la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión.</p>
<b>Lixiviado</b>	<p>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.</p>
<b>Macro Ruta</b>	<p>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.</p>
<b>Micro Ruta</b>	<p>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.</p>
<b>Minimización de residuos sólidos en procesos productivos</b>	<p>Es la optimización de los procesos productivos tendiente a disminuir la generación de residuos sólidos.</p>
<b>Multiusuarios del servicio público de aseo</b>	<p>Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicione y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.</p>
<b>Pequeños generadores o productores</b>	<p>Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.</p>
<b>Persona prestador del servicio público de aseo</b>	<p>Es aquella encargada de una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y demás que la modifiquen o complementen.</p>

<p><b>Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS)</b></p>	<p>Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento y control y actualización del PGIRS.</p>
<p><b>Poda de árboles</b></p>	<p>Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el corte de ramas de los árboles, ubicado en áreas públicas sin restricciones de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos. Se incluye la recolección y transporte del material obtenido hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o disposición final.</p>
<p><b>Presentación de los residuos sólidos</b></p>	<p>Es la actividad del usuario de colocar los residuos sólidos debidamente almacenados, para la recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. La presentación debe hacerse, en el lugar e infraestructura prevista para ello, bien sea en el área pública correspondiente o en el sitio de presentación conjunta en el caso de multiusuarios y grandes productores.</p>
<p><b>Puntos críticos</b></p>	<p>Son aquellos lugares donde se acumulan residuos sólidos, generando afectación y deterioro sanitario que conlleva la afectación de la limpieza del área, por la generación de malos olores, focos de propagación de vectores, y enfermedades, entre otros. Reciclador de oficio: Es la persona natural o jurídica que se ha organizado de acuerdo con lo definido en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y en este decreto para prestar la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos.</p>
<p><b>Recolección y transporte de residuos aprovechables</b></p>	<p>Son las actividades que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo consistente en recoger y transportar los residuos aprovechables hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento.</p>
<p><b>Recolección puerta a puerta</b></p>	<p>Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.</p>
<p><b>Residuos de construcción y demolición</b></p>	<p>Es todo residuo sólido resultante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.</p>
<p><b>Residuo sólido</b></p>	<p>Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas,</p>

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

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SANTAGUEDA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-38
		Versión : 01
		Página 8 de 18

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

## 5. CONSIDERACIONES GENERALES

El desarrollo del siguiente programa se establece de manera articulada con los objetivos, metas, programas, proyectos y actividades establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio de Palestina, 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.



	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SANTAGUEDA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-38
		Versión : 01
		Página 9 de 18

## 6. DESCRIPCIÓN

### 6.1 Actividades prestadas

Actividad	Fecha de Inicio
Recolección	1 de marzo de 2010
Transporte	1 de marzo de 2010
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 marzo de 2010

### 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

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SANTAGUEDA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-38
		Versión : 01
		Página 10 de 18

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
<b>Recolección Y transporte</b>	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
	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
<b>Barrido y limpieza</b>	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 enero de 2016.

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SANTAGUEDA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-38
		Versión : 01
		Página 11 de 18

### 6.3.2 Área de prestación del servicio

Actividad del servicio de aseo	Nombre del Departamento	Nombre del Municipio	Localidad, comunas, similares.
Recolección	Caldas	Palestina	Santagueda
Transporte	Caldas	Palestina	Santagueda
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Caldas	Palestina	Santagueda.
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	Manizales	Todas las comunas del área urbana

### 6.3.3 Actividad de recolección y transporte:

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

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

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SANTAGUEDA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-38
		Versión : 01
		Página 12 de 18

**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, Comuna o similares	Frecuencia							Hora de Inicio	Hora de Finalización
		L	M	M	J	V	S	D		
	Santagueda ( 14 entradas)	x			x				15:00	23:00

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

La información presentada corresponde a la línea base de puntos críticos caracterizados como permanentes dentro del plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS) actualizado a 2.021

1. Zona turística de Santagueda zonas Restaurantes

**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
36,4	No se encuentra con esa información en el PGIRS actual

**6.3.10 Acuerdo de Barrido y Limpieza:** No se encuentra con esa información en el PGIRS actua

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SANTAGUEDA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-38
		Versión : 01
		Página 13 de 18

### 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		
	Santagueda	x			x				9:00	13:00

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

En el municipio de Palestina 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:

No aplica para el municipio de palestina

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

La cantidad de casetas instaladas en la zona urbana es de 25 unidades, ubicadas principalmente en plazas, parques , zonas verdes y zonas comerciales

### 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 Palestina

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

No se presta el servicio de poda de árboles en el municipio de Palestina

### 6.3.17 Actividad de tratamiento

No se presta este servicio en el municipio de Palestina

- **Macro Rutas de recolección de residuos aprovechables:**  
No se cuenta con rutas de residuos Aprovechables por parte del prestador del servicio.
- **Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento:**  
No se tiene establecida dentro del programa de prestación de servicio.

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SANTAGUEDA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-38
		Versión : 01
		Página 14 de 18

**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
Calle 8 # 6-29 local 3	018000950096	Lunes A viernes	Lunes, martes, jueves y viernes de 2:00 a 5:00 p.m.

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)
-	-	-

**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 con la CHEC	Susuerte, entidades bancarias, y demás puntos que tenga el facturador conjunto.

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SANTAGUEDA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-38
		Versión : 01
		Página 15 de 18

### 6.3.21 Actividad de lavado de áreas públicas:

No se tienen establecidas en el programa actual.

### 6.3.22 Condiciones en las que realizará las actividades del servicio público para atender los residuos especiales.

Tipo de residuos	Descripción	Teléfono de contacto
Generación en eventos y espectáculos masivos	Se entrega la información y se emite certificado de disposición del servicio.	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	Presentar los residuos en un lugar adecuado y

	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	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.



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 Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones

Documento	Fecha de suscripción	Acto Administrativo
Acuerdo del concejo municipal que define los factores	29 de Noviembre de 2015	018
Convenios con el fondo de solidaridades y redistribución de ingresos	26 de Febrero de 1996	003

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

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

## 7. REFERENCIAS

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

	<b>PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SANTIAGUEDA</b>	PROCEDIMIENTO
		VMZ-IPR-P-38
		Versión : 01
		Página 18 de 18

**8. REGISTROS**

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