ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Juan David Cardona Coordinador de operaciones **Maria Camila Londoño** Analista SGI	**Camilo Robledo** Jefe Jurídico **Fernando Bedoya** Jefe de Operaciones	**Felipe Zuluaga** 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
03	2023-02-14	Se agrega las macrorutas de barrido y recolección en la zona rural del municipio.	Jefe de operaciones
04	2025-07-25	Se actualizó información: horarios, correo y dirección de atención al cliente. En Macro rutas de recolección y transporte se cambió la palabra Palestina por Risaralda.	Jefe de operaciones
05	2025-08-26	Se actualiza tabla de frecuencias, el equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones y medios de contacto de servicio al cliente	Jefe Jurídico
06	2025-11-06	Se actualiza tabla 6.1 Actividades prestadas	Gerente Operaciones

TABLA DE CONTENIDO

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

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 1077 de 2015, de tal suerte que garantice, eficiencia, continuidad, calidad y cobertura del servicio, en concordancia con el PGIRS, la Resolución CRA 720 de 2015 y 853 de 2018.

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; disposición final y tratamiento de lixiviados.

3. RESPONSABLES

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

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Definición de términos usados en este documento	
Término	**Definición**
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 bordeo 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 (ECA)	Son instalaciones técnicamente diseñadas con criterios de ingeniería y eficiencia económica, dedicadas al pesaje y clasificación de los residuos sólidos aprovechables, mediante procesos manuales, mecánicos o mixtos y que cuenten con las autorizaciones ambientales a que haya lugar.
Estaciones de transferencia	Son las instalaciones dedicadas al traslado de residuos sólidos de un vehículo recolector a otro con mayor capacidad de carga, que los transporta hasta su sitio de tratamiento o disposición final.
Frecuencia del servicio	Es el número de veces en un periodo definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped y poda de árboles.
Generador o productor	Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo.
Gestión integral de residuos sólidos	Es el conjunto de actividades encaminadas a reducir la generación de residuos, a realizar el aprovechamiento teniendo en cuenta sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento con fines de valorización energética, posibilidades de aprovechamiento y comercialización. También incluye el tratamiento y disposición final de los residuos no aprovechables.
Grandes generadores o productores	Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro cúbico mensual.
Inmueble desocupado	Son aquellos inmuebles que a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.
Inquilinato	Es una edificación clasificada en estratos 1, 2 o 3, con una entrada común desde la calle, que aloja varios hogares y comparten servicios públicos

	domiciliarios. Para efectos del cobro del servicio de aseo el inquilinato en su conjunto se considera como un solo suscriptor.
Lavado de áreas públicas	Es la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión.
Lixiviado	Es el líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de los residuos sólidos bajo condiciones aeróbicas o anaeróbicas y/o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación.
Macro Ruta	Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas.
Micro Ruta	Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia 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 en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.
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 prestador 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, 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.
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. 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.
Recolección y transporte de residuos aprovechables	Son las actividades que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo consistente en recoger y transportar los residuos aprovechables hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento.
Recolección puerta a puerta	Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.
Residuos de construcción y demolición	Es todo residuo sólido resultante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.
Residuo sólido	Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas,

	industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. Igualmente, se considera como residuo sólido, aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables.
Residuo sólido aprovechable	Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo.
Residuo sólido especial	Es todo residuo sólido que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Post consumo.
Residuo sólido ordinario	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
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, 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.
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.
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 y transporte de residuos no Aprovechables	5/6/2013
Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas	1/5/2013
Limpieza Urbana	1/5/2013
Corte de césped	-
Poda de árboles	-
Lavado de vías y áreas públicas	-
Limpieza de playas y zonas ribereñas	-
Instalación y mantenimiento de cestas	-
Tratamiento	16/2/1995
Disposición Final	16/2/1995

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

		prestación del servicio por mes						servicio	
	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
	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 06 de Noviembre de 2025.

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	Risaralda
Transporte	Caldas	Risaralda	Risaralda
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Caldas	Risaralda	Risaralda
Corte de césped en vías y áreas públicas	Caldas	Risaralda	Risaralda
Poda de árboles en vías y áreas públicas	Caldas	Risaralda	Risaralda
Lavado de vías y áreas públicas	Caldas	Risaralda	Risaralda
Comercialización	Caldas	N/A	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.)
Bolsas Plásticas	Se deben presentar los residuos aprovechables en bolsa diferente a los residuos ordinarios para facilitar la recolección del prestador del servicio de aprovechamiento. **Residuos ordinarios:** Bolsas plásticas bien selladas de manera que faciliten la actividad de recolección, reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y eviten el contacto de los residuos con las personas que los recolectan. Los residuos corto punzantes: vidrios, espejos, punzones, piezas metálicas filosas, entre otros. Deberán estar

	resguardados de forma tal que se evite lesiones a los operarios de recolección. Ejemplo de residuos ordinarios: residuos orgánicos, empaques de comida, productos higiénicos, icopor, residuo de barrido. **Residuos Aprovechables:** Papel archivo, periódico y cartón seco, plástico en todas sus presentaciones, recipientes de vidrio (evitar vidrio partido), metales y latas de aluminio, aceite de cocina usado (en botella plástica bien cerrada). Las bolsas que se utilicen para el efecto no podrán ser de color rojo, ya que este color es identificado exclusivamente para la presentación de residuos hospitalarios y peligrosos. Presentar los residuos sólidos ordinarios y los aprovechables en la acera enfrente del domicilio con una anticipación no mayor a 3 horas en la frecuencia y horarios establecidos de recolección de residuos no aprovechables.
Recipientes Retornables	Los recipientes retornables que se utilicen para la presentación de los residuos sólidos deberán estar construidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana. Estos recipientes deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas. Presentar los residuos sólidos ordinarios en la acera enfrente del domicilio con una anticipación no mayor a 3 horas en la frecuencia y **horarios** establecidos.
Sistemas de almacenamiento colectivo de residuos sólidos	Todo usuario agrupado del servicio público de aseo, deberá tener una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla como mínimo con los siguientes requisitos:

	A) Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos. B) Tendrán sistemas que permitan la ventilación, tales como rejillas o ventanas, y de prevención y control de incendios, como extintores y suministro cercano de agua y drenaje. C)Serán construidas de manera que se evite el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras clases de vectores, y que impida el ingreso de animales domésticos. D)Deberán tener una adecuada ubicación y accesibilidad para los vehículos y personal de EMAS S.A. ESP, así como para los usuarios. E)Deberán contar con recipientes o cajas de almacenamiento de residuos sólidos suficiente para realizar su adecuado almacenamiento y presentación, teniendo en cuenta la generación de residuos y las frecuencias y horarios de prestación del servicio de recolección y transporte.

6.3.4. Ubicación de la base de operaciones.

Dirección de la base de operaciones	Teléfono
Km 2 Vía a Neira - Centro Inteligente de Gestión Ecológica La Esmeralda Manizales	606 8896308 EXT- 70304

6.3.5 Macro rutas de recolección y transporte: Comprende la división geográfica del municipio de Risaralda para la recolección y transporte de residuos de manera óptima.

Operación	**Recolección**	Unidad de medida	**Toneladas**	Operador Del Servicio
Municipio	**Risaralda**	Cantidad Total		Marco Tarifario
Zona	**Urbano**			

Macro Ruta / Micro Ruta	***Comuna / Localidad / Barrio***	***DIAS DE LA FRECUENCIA***						
		Lunes	***Martes***	***Miércoles***	***Jueves***	***Viernes***	***Sábado***	***Domingo***
M1	Cementerio, Barrio Altos De La Cruz, Urbanizacion San Javier, Barrio San Joaquín, Cra 2, Escuela La Magdalena Ortega, Cra 1, Sector Bomberos, Barrio El Paraiso, Tapasco, Sector Plazuela, Sector Hospital, Los Chorros Parte Alta y Baja, Cra 4, Calle 11, Barrio Pio XII, Cra 3, Calle 10, Calle 1 Sector La Salle, El Jardín, Renan Barco, Villa Cristina, San Vicente, Sector El Matadero Vía Risaralda, Barrio Fundadores, Barrio Los Girasoles, Sector Del Carmelo.		**X**			**X**		

Operación	**Recolección**	Unidad de medida	**Toneladas**	Operador Del Servicio	**EMAS RISARALDA**
Municipio	**RISARALDA**	Cantidad Total		Marco Tarifario	**CRA 853**
Zona	**Rural**				

Macro Ruta / Micro Ruta	***Comuna / Localidad / Barrio***	***DÍAS DE LA FRECUENCIA***							***HORARIO***		***Observación***
		Lunes	***Martes***	***Miércoles***	***Jueves***	***Viernes***	***Sábado***	***Domingo***	***Inicio***	***Fin***	
M1	Quiebra De Varillas, Calle Larga.			**X**			**X**		6:00	14:00	
M1	Quiebra de santa Bárbara.				**X**			**X**	6:00	14:00	

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)
Centro Inteligente de Gestión Ecológica La Esmeralda	Km 2 Vía a Neira	606 8896308 EXT- 70304	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
365	No se encuentra con esa información en el PGIRS actual

6.3.10 Acuerdo de Barrido y Limpieza:

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

6.3.11 Macro Rutas barrido y Limpieza

Operación	**Barrido y Limpieza**	Unidad de medida	**Km**	Operador Del Servicio	**EMAS RISARALDA**
Municipio	**Risaralda**	Cantidad Total	**365,00**	Marco Tarifario	**CRA 853**
Zona	**Urbano**				

Macro Ruta / Micro Ruta	***Comuna / Localidad / Barrio***	***DÍAS DE LA FRECUENCIA***							***HORARIO***		***Observación***
		Lune	***Marte***	***Miérc***	***Juev***	***Viern***	***Sába***	***Domi***	***Inici***	***Fin***	

		s	*s*	*oles*	*es*	*es*	*do*	*ngo*	*o*		
M1	Parque de Bolívar, Cra 2, Av Fundadores, Sector Girasoles, la salida del pueblo hacia Arauca, Sector del Cementerio, barrio San Javier, San Joaquín, Calle 1 Calle 7 con Cra 1, Cra 2 y Cra 3. Pío XII, Calle 7, hasta la Calle 14, con Cra 2, Cra 3, Cra 4, Sector el Paraíso, Bomberos, barrios Altos, La Gruta, La Salle, Salida A Sarsiri y Salida Risaralda.	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**		**6:00**	**14:00**	Lunes a Martes hasta las 14:00, Miercoles a Sabado hasta las 13:00
M2	Parque de Bolívar, Cra 2, Cra 3 con Calle 2 a la Calle 13, Av Los Fundadores, Sector Cementerio, Barrio San Javier, San Joaquin, Sector la Plazuela, Polideportivo, sector de Bomberos y la Salle.							**X**	**6:00**	**14:00**	

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.

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

No se presta el servicio de instalación y mantenimiento de cestas en el municipio de Risaralda

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 presta este servicio en el municipio de Risaralda

- **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.

6.3.18 Actividad de tratamiento: 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
N/A	N/A	N/A	N/A

Medios de contacto

Dirección electrónica página web	www.emas.com.co
Correo electrónico para radicaciones de PQR	co.servicioalcliente.emas@veolia.com
Línea de atención al cliente	3103247396 018000950096 www.emas.com.co co.servicioalcliente.emas@veolia.com
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 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 construccion y demolicion	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
Lluvias torrenciales e inundaciones	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	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona.

	lugares donde no se pueda prestar el servicio.	
Avalanchas, deslizamientos y desestabilización de residuos	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.
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
Incendio	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.
Situaciones de riesgo público	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.
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	Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona.

	lugares donde no se pueda prestar el servicio.	
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 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

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	01 -12 - 2020	Acuerdo 025
Convenios con el fondo de solidaridades y redistribución de ingresos		Pagan mediante resolución. No se tiene convenio de subsidios.

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

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

7. REFERENCIAS

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

8. REGISTROS

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