| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---|---|
| **Juan David Cardona**<br>Coordinador de operaciones<br><br>**Maria Camila Londoño**<br>Analista SGI | **Camilo Robledo**<br>Jefe Jurídico<br><br>**Fernando Bedoya**<br>Jefe de Operaciones | **Felipe Zuluaga**<br>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 |
| 02 | 2025-07-25 | Se actualizó la información de contacto del servicio de atención al cliente, incluyendo la dirección de correo electrónico y el horario de atención. | Jefe de Operaciones |
| 03 | 2025-07-30 | Se modificó la tabla de rutas de recolección | Jefe de Operaciones |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 04 | 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 |
| 05 | 2025-11-06 | Se actualiza tabla 6.1 Actividades prestadas | Gerente Operaciones |
| 06 | 2026-08-11 | Se actualizan tablas con rutas, frecuencias y horarios | Analista SGI |

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO....5
2. ALCANCE....5
3. RESPONSABLES....5
4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA....6
5. CONSIDERACIONES GENERALES....16
6. DESCRIPCIÓN....16
6.1 Actividades prestadas....16
6.2 Objetivos y metas de la prestación del servicio....17
6.3 Aspectos operativos del servicio....20
6.3.1 Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo....21
6.3.2 Área de prestación del servicio....21
6.3.3 Actividad de recolección y transporte....22
6.3.4 Ubicación de la base de operaciones....25
6.3.5 Macro rutas de recolección y transporte....25
6.3.6 Censo de puntos críticos (periodo de reporte: anual)....26
6.3.7 Lugar de disposición de residuos sólidos....26
6.3.8 Ubicación de la estación de transferencia, capacidad y horario de funcionamiento....27
6.3.9 Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas....27
6.3.10 Número de kilómetros de cuneta y metros cuadrados de zonas públicas objeto de barrido....27
6.3.11 Acuerdo de Barrido y Limpieza....28
6.3.12 Macro Rutas de barrido y limpieza....28

6.3.13 Ubicación de cuartelillos o puntos de almacenamiento....28
6.3.14 Limpieza de playas en el área de prestación....28
6.3.15 Programa de instalación y mantenimiento de cestas....28
6.3.16 Actividad de corte de césped en vías y áreas públicas....28
6.3.17 Actividad de poda de árboles en vías y áreas públicas....29
6.3.18 Actividad de aprovechamiento....29
6.3.19 Macrorutas de recolección de residuos aprovechables....29
6.3.20 Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento (ECA)....29
6.3.21 Actividad de tratamiento....30
6.3.22 Actividad de comercialización y puntos de atención....30
6.3.23 Programa de relaciones con la comunidad y campañas educativas....31
6.3.24 Esquema de facturación del servicio....32
6.3.25 Actividad de lavado de áreas públicas....32
6.3.26 Residuos Especiales....32
6.3.27 Programa de gestión del riesgo....33
6.3.28 Subsidios y Contribuciones....37
6.3.29 Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición....38
REFERENCIAS....39

## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo definir los lineamientos para la prestación eficiente, continua, de calidad y con cobertura total del Servicio Público de Aseo en sus componentes dentro del municipio de **Palestina Rural**.

Para ello, se toman como base las disposiciones del Decreto 1077 de 2015, el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y las Resoluciones CRA 720 de 2015 y 853 de 2018.

El Programa para la Prestación del Servicio de Aseo de la EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO S.A. E.S.P. fue elaborado siguiendo los lineamientos establecidos en la Resolución 0288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT). Este programa, que se alinea con el PGIRS municipal, detalla la información operativa relevante para el usuario, en cumplimiento de lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes.

## 2. ALCANCE

El presente programa abarca los componentes de Recolección y transporte de residuos ordinarios y/o asimilables a ordinarios; Disposición final y Tratamiento de lixiviados.

## 3. RESPONSABLES

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento:

| 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:

| 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** | Son las instalaciones dedicadas al traslado de residuos sólidos de un vehículo |

| | |
|---|---|
| **transferencia** | 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** | Es la optimización de los procesos productivos tendiente a disminuir la generación de residuos sólidos. |

| | |
|---|---|
| **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 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 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, 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.<br><br>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.<br><br>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 presente programa se desarrolla en concordancia con los objetivos, metas, programas, proyectos y actividades definidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio de **Palestina Rural**.

Cualquier modificación o actualización del PGIRS que impacte las condiciones de prestación del servicio cubiertas por el alcance de este programa, deberá ser revisada y actualizada en un plazo no mayor a tres (3) meses después de su presentación por parte del municipio.

## 6. DESCRIPCIÓN

### 6.1 Actividades prestadas

En la siguiente tabla se relacionan las actividades que realiza la **EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO S.A. E.S.P.** realiza en su área de prestación, incluyendo las fechas de inicio para cada una de estas:

| Actividad | Fecha de Inicio |
|---|---|
| Recolección y transporte de residuos no Aprovechables | 1/7/2021 |
| Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas | - |
| Limpieza Urbana | - |
| 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

En esta sección se describen las condiciones óptimas que la EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO S.A. E.S.P. espera alcanzar para garantizar la cobertura, calidad, continuidad y eficiencia del servicio. Su formulación se fundamenta en el PGIRS del municipio de **Palestina Rural**, el Plan de Gestión y Resultados (PGR) y los acuerdos con la SSPD:

| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1-(Micro rutas realizadas/Micro | Inmediato |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Servicio | | | | | | rutas planificada) | |

El seguimiento se realizará de forma constante mediante indicadores, con el fin de identificar avances o dificultades en las metas y definir oportunamente las acciones correctivas necesarias:

| 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 | Ton Recogidas reales/ ton | 3 años | Auditorías internas | Por definir | Por definir |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | porcentaje no mayor del 90% y no inferior del 80% | Disponibles *100 | | | | |
| **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

En esta sección, se describe el esquema operativo de prestación de cada actividad del servicio público de aseo, indicando entre otros los aspectos que son de interés de los usuarios.

### 6.3.1 Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo

El programa de prestación del servicio público de aseo fue implementado por la EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO S.A. E.S.P. el **11/08/2026** y se ha actualizado continuamente para adaptarse a las dinámicas y necesidades del territorio.

### 6.3.2 Área de prestación del servicio

A continuación, se define el área geográfica de prestación del servicio, indicando el departamento, el municipio y las localidades o comunas específicas donde se desarrollan las actividades operativas:

| Actividad del servicio de aseo | Nombre del Departamento | Nombre del Municipio | Localidad, comunas, similares. |
|---|---|---|---|
| Recolección | Caldas | Palestina Rural | Palestina Rural |
| Transporte | Caldas | Palestina Rural | Palestina Rural |
| Barrido y limpieza de vías y áreas públicas | Caldas | N/A | N/A |
| 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 | N/A | N/A |

### 6.3.3 Actividad de recolección y transporte

Para la adecuada recolección de los residuos sólidos, se requiere que el usuario los disponga debidamente. En la siguiente tabla se describen las formas de presentación y las condiciones que deben cumplir 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.<br><br>**Residuos ordinarios:**<br>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.<br>Ejemplo de residuos ordinarios: residuos orgánicos, empaques de comida, productos higiénicos, icopor, residuo de barrido.<br><br>**Residuos Aprovechables:**<br>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).<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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:<br><br>A) Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos.<br>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.<br>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.<br>D)Deberán tener una adecuada ubicación y accesibilidad para los vehículos y personal de |

| | |
|---|---|
| | EMAS S.A. ESP, así como para los usuarios.<br>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

En la siguiente tabla se presenta la dirección exacta y los datos de contacto telefónico de la base de operaciones dispuesta por la empresa para el desarrollo de sus actividades logísticas y operativas:

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

### 6.3.5 Macro rutas de recolección y transporte

Para llevar a cabo el servicio de recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios, la empresa ha diseñado e implementado una serie de macro rutas, las cuales se detallan a continuación registrando la localidad o comunas de cobertura, las frecuencias semanales y los horarios estipulados de inicio y finalización:

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

| ***Macro Ruta / Micro Ruta*** | ***Comuna / Localidad / Barrio*** | ***DÍAS DE LA FRECUENCIA*** | | | | | | | ***HORARIO*** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ***L*** | ***M*** | ***W*** | ***J*** | ***V*** | ***S*** | ***D*** | ***Inicio*** | ***Fin*** |
| M2 | Cartagena, El Reposo. | | X | | | | | | 18:00 | 22:00 |
| M2 | Cartagena, El Reposo. | | | | | X | | | 8:00 | 12:00 |
| M2 | La Plata | X | | | | | | | 9:00 | 13:00 |
| M2 | La Plata | | | | X | | | | 16:00 | 20:00 |

### 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).

No se cuenta con reporte de puntos críticos en estos centros poblados.

### 6.3.7 Lugar de disposición de residuos sólidos

Los residuos recolectados son trasladados al sitio de disposición final autorizado. A continuación, se especifica el nombre del relleno sanitario, su ubicación, contacto y la confirmación sobre su respectiva licencia o permiso ambiental vigente:

| 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**

Actualmente, no se dispone de una estación de transferencia en el esquema operativo del municipio.

**6.3.9 Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas**

No se presta el servicio de barrido en el área rural de Palestina Rural.

**6.3.10 Número de kilómetros de cuneta y metros cuadrados de zonas públicas objeto de barrido**

El consolidado físico del área objeto de limpieza se detalla en la siguiente tabla:

| Km de vías y áreas públicas por prestador | Metros cuadrados de parques y zonas públicas |
|---|---|
| No se presta el servicio en el área rural | No se encuentra con esa información en el PGIRS actual |

### 6.3.11 Acuerdo de Barrido y Limpieza

No se requiere un acuerdo de barrido y limpieza, ya que no se han identificado áreas de operación compartidas con otros operadores en la jurisdicción.

### 6.3.12 Macro Rutas de barrido y limpieza

No aplica para el municipio de Palestina Rural

### 6.3.13 Ubicación de cuartelillos o puntos de almacenamiento

No dispone de cuartelillos fijos.

### 6.3.14 Limpieza de playas en el área de prestación

Teniendo en cuenta las características geográficas del área de prestación en el municipio de **Palestina Rural**, **EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO S.A. E.S.P.** no realiza la actividad de limpieza de playas.

### 6.3.15 Programa de instalación y mantenimiento de cestas

No aplica para el municipio de Palestina Rural

### 6.3.16 Actividad de corte de césped en vías y áreas públicas

No se presta el servicio de corte de césped en el municipio de Palestina Rural

### 6.3.17 Actividad de poda de árboles en vías y áreas públicas

No se presta el servicio de corte de césped en el municipio de Palestina Rural

### 6.3.18 Actividad de aprovechamiento

No se presta este servicio en el municipio de Palestina Rural.

- 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.

### 6.3.19 Macrorutas de recolección de residuos aprovechables

No se realiza actividad de recolección de residuos aprovechables en el municipio de Palestina Rural.

### 6.3.20 Ubicación y descripción de las estaciones de clasificación y aprovechamiento (ECA)

No se cuenta con estaciones de aprovechamiento.

### 6.3.21 Actividad de tratamiento

Una vez los residuos son dispuestos en el CIGE La Esmeralda inician su proceso de degradación, los lixiviados generados ingresan al sistema de tratamiento, que inicia con unas estaciones de bombeo que se encargan de la distribución de caudal constante a un reactor biológico tipo UASB, posteriormente a otro reactor biológico tipo ABR, y finalmente ingresa al tratamiento fisicoquímico con adición de coagulantes y floculantes. Este sistema de tratamiento garantiza el cumplimiento normativo, resolución 631 de 2015 en el vertimiento sobre la quebrada Aguas Frías.

### 6.3.22 Actividad de comercialización y puntos de atención

Medios de contacto y atención al usuario:

| | |
|---|---|
| **Dirección electrónica página web** | www.emas.com.co |
| **Correo electrónico para radicaciones de PQR** | co.servicioalcliente.emas@veolia.com |
| **Línea de atención al cliente** | 018000950096<br>www.emas.com.co<br>co.servicioalcliente.emas@veolia.com |
| **Puntos físicos de atención** | Carrera 9 # 9-18 Piso 1 |
| **Servicios adicionales que presta** | - |

### 6.3.23 Programa de relaciones con la comunidad y campañas educativas

A continuación, se resume el programa de relaciones con la comunidad y la programación de campañas educativas, informativas y de cultura ciudadana:

| Línea | Programa | Objetivo | Actividades | Frecuencia |
|---|---|---|---|---|
| Relacionamiento con grupos de interés | En tu zona | Acercar la empresa a los barrios y fortalecer relaciones | Perifoneos Socialización horarios Encuentros | Trimestral |
| Economía Circular | Aprovechamiento | Visibilizar la labor de los recuperadores y aumentar reciclaje | Ruta selectiva Capacitación en fuente | Mensual |
| Diálogo Comunitario | Empresa te Escucha | Generar procesos de participación y transparencia | Rendición de cuentas | Semestral |
| Apoyo Operativo | Atención a puntos críticos | Erradicar puntos críticos mediante transformación de espacios | Sensibilización Embellecimiento Actividades socioambientales | Mensual |
| Educación | Talleres a | Socializar y | Talleres de | Anual / Mensual |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Ambiental | Generadores e Instituciones | sensibilizar en la gestión integral de residuos | capacitación | |

**6.3.24 Esquema de facturación del servicio**

El modelo comercial para el cobro del servicio prestado se especifica en la siguiente tabla:

| Mecanismo de Facturación | Descripción | Puntos de Pago Autorizados |
|---|---|---|
| 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. |

**6.3.25 Actividad de lavado de áreas públicas**

No se realiza la actividad de lavado de áreas públicas en Palestina Rural

**6.3.26 Residuos Especiales**

A continuación, se detallan las condiciones bajo las cuales la EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO S.A. E.S.P. realiza la recolección y gestión integral de los residuos especiales:

| Tipo de Residuos | Descripción del Servicio | Teléfono Contacto |
|---|---|---|
| Eventos y espectáculos masivos | El organizador debe formalizar previamente el contrato de limpieza, recolección y disposición. | 018000950096 |
| Puntos de venta en área pública | Frecuencias adicionales mediante acuerdo comercial previo con el prestador. | 018000950096 |
| Animales muertos | Atención y recolección en un periodo no mayor a 8 horas desde el reporte. | 018000950096 |
| Residuos de Construcción y Demolición (RCD) y especiales | Ruta de atención de servicios especiales bajo tarifa pactada libremente. | 018000950096 |

### 6.3.27 Programa de gestión del riesgo

Alineados con los planes de atención de emergencias, la siguiente tabla presenta el programa de gestión del riesgo asociado a la prestación del servicio:

| Condición de amenaza, vulnerabilidad y | Acciones de respuesta del prestador del servicio | Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero |
|---|---|---|

| **riesgo** | | |
|---|---|---|
| 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 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. |
| 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 | Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona |

| | | |
|---|---|---|
| | se pueda prestar el servicio | |
| 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 | Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona. |

| | | |
|---|---|---|
| | informar lugares donde no se pueda prestar el servicio. | |
| 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. |
| 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 | Presentar los residuos en un lugar adecuado y seguro e informar sobre situaciones que alteren el orden público en su zona |

| | | |
|---|---|---|
| | operación limpias e informar lugares donde no se pueda prestar el servicio. | |

**6.3.28 Subsidios y Contribuciones**

Factores porcentuales de subsidios y aportes solidarios aplicados según el acuerdo vigente del concejo municipal de **Palestina Rural**:

| Estrato o tipo de usuario | Factor de subsidio (%), según acuerdo del concejo municipal | Factor de contribución (%) según acuerdo del concejo municipal |
|---|---|---|
| Estrato 1 | 49% | 0 |
| Estrato 2 | 20% | 0 |
| Estrato 3 | 10% | 0 |
| Estrato 4 | 0 | 0 |
| Estrato 5 | 0 | 50% |
| Estrato 6 | 0 | 60% |
| Industrial | 0 | 30% |
| Comercial | 0 | 50% |
| Oficial | 0 | 0 |

Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones:

| Documento | Fecha de suscripción | Acto Administrativo |
|---|---|---|
| Acuerdo del concejo municipal que define los factores | 23 -12- 2025 | Acuerdo No 420 |
| Convenios con el fondo de solidaridades y redistribución de ingresos | | El municipio está pagando a través de resolución |

**6.3.29 Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición**

Declaración de bienes o recursos entregados por el municipio de **Palestina Rural** para la prestación del servicio:

| 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 |

**REFERENCIAS**

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

**REGISTROS**

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