

PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

Contenido

DEFINICIONES	3
1. Actividades prestadas	4
2. Objetivos y metas	5
3. Aspectos operativos del servicio	6
3.1. Servicio de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios.	6
3.1.1. Tipos de recolección empleados.	6
3.1.2. Equipos de recolección utilizados.	7
3.1.3. Condiciones de equipos y accesorios para recolección y transporte de residuos sólidos.	9
3.1.4. Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte.	9
3.1.5. Recolección de residuos acumulados por el barrido manual de calles.	9
3.2. Servicio de barrido y limpieza de áreas públicas	10
3.2.1. Tipos de barrido.	10
3.2.2. Frecuencia de barrido.	10
3.2.3. Equipos utilizados.	10
3.3. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo	10
3.4. Área de Prestación del servicio	11
3.5. Actividad de recolección y transporte	12
3.5.1. Formas de presentación de residuos a las que pueden acogerse los usuarios	12
3.5.2. Ubicación de la base de operaciones	16
3.5.3. Macro Rutas de Recolección y transporte	16
3.5.4. Censo de puntos críticos (periodo de reporte anual)	17
3.5.5. Lugar de disposición de residuos sólidos	18
3.6. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.	18
3.6.1. Número de Kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido.	18
3.6.2. Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas.	18
3.6.3. Macro Rutas	19

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

3.6.4. Ubicación de cartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido	20
3.6.5. Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación	20
3.6.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas	20
3.6.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas.	22
3.7. Actividad de comercialización	23
3.7.1. Puntos de atención a los usuarios	23
3.7.2. Medios de contacto	24
3.7.3. Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 105 del Decreto número 2981 de 2013.	24
3.7.4. Esquema de facturación del servicio.	27
3.8. Actividad de lavado de vías y áreas públicas	28
3.8.1. Acuerdos de lavado de áreas públicas	29
3.8.2. Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad	29
3.9. Residuos especiales	30
3.9.1. Recolección de residuos de poda de árboles y corte de césped.	30
3.9.2. Recolección en plazas de mercado, mataderos y cementerios.	30
3.9.3. Recolección de animales muertos.	30
3.9.4. Recolección de residuos de construcción y demolición.	30
3.9.4.1. Almacenamiento y recolección de residuos generados en eventos y espectáculos masivos.	31
3.9.4.2. Almacenamiento y recolección de residuos generados en puntos de ventas en áreas públicas.	31
3.10. Programa de Gestión del Riesgo	31
3.11. Subsidios y contribuciones	48
3.11.1. Factores de subsidios y aportes solidarios 2020	48
3.11.2. Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones	49
4. Cumplimiento de las Obligaciones del Prestador contenidas en el PGIRS	49

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

DEFINICIONES

- **Calidad:** Es la prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia a todos los usuarios del servicio de acuerdo con lo determinado en las normas que reglamentan el servicio público domiciliario de aseo de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente.
- **Continuidad:** Es la prestación del servicio en todas sus actividades de manera continua e ininterrumpida, con las frecuencias mínimas establecidas en las normas vigentes y aquellas que por sus particularidades queden definidas por los municipios y distritos.
- **Cobertura:** Es la garantía de la prestación del servicio de aseo a todos sus usuarios dentro de su zona de prestación teniendo en cuenta, entre otros aspectos el crecimiento de la población y la producción de residuos, conforme al PGIRS y lo definido por el Municipio.
- **Residuos especiales:** Son aquellos que no corresponden a residuos ordinarios, pero hacen parte de la prestación del servicio tales como residuos de construcción, demolición, corte de césped, poda de árboles, animales muertos, eventos y espectáculos masivos. Estos residuos no están incluidos dentro de la tarifa normal, sino que son asumidos directamente por el generador o ente territorial al prestador.
- **Almacenamiento y presentación:** Es un conjunto de requisitos que deben cumplir los usuarios al momento de la entrega de sus residuos a la empresa que tienen que ver con maneras y formas de recipientes o contenedores y sitios de entrega de los residuos.
- **Recolección y transporte:** Son las actividades que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo consistente en recoger y transportar los residuos ordinarios o especiales desde el momento de la presentación de los mismos por el generador hasta el sitio de aprovechamientos, tratamiento o disposición final.
- **Recolección y transporte de residuos para aprovechamiento como actividad complementaria del servicio público de aseo.** Son el conjunto de actividades complementarias de aseo realizada por la persona prestadora del servicio público, dirigidas a efectuar la recolección de los residuos sólidos de manera separada para su transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o a las plantas de aprovechamiento.
- **Barrido y limpieza de vías y áreas públicas:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y las vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.

- **Corte de césped en las vías y áreas públicas:** 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 ploteo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.
- **Poda de árboles en las vías y áreas públicas:** 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.
- **Tratamiento:** Conjunto de operaciones encaminadas a la transformación de los residuos o al aprovechamiento de los recursos contenidos en ellos
- **Aprovechamiento:** Es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables separados en la fuente por los usuarios, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje.
- **Disposición final:** Es el proceso de aislar y confinar los residuos sólidos en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación, y los daños o riesgos a la salud humana y al ambiente.

1. Actividades prestadas

Actividad	Fecha de inicio
Recolección	24 diciembre 2015
Transporte	24 diciembre 2015
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	24 diciembre 2015
Corte de césped en vías y áreas públicas	01 julio 2019
Poda de árboles en vías y áreas públicas	01 julio 2019

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

Lavado de vías y áreas públicas	01 julio 2019
Comercialización	24 diciembre 2015

2. Objetivos y metas

Actividad del servicio de aseo	Aspecto (cobertura, calidad, continuidad, eficiencia)	Objetivo	Línea base	metas Intermedias			Meta final	Indicadores	Plazo
				Año 1	Año 2	Año 3			
Recolección	Continuidad	Indicador de calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables	0%	0%	0%	0%	0%	$IFR_{NA}_l = \frac{\sum_{s=1}^{nsm} NDR_{ls}}{\left(\frac{ndm}{7}\right) * F_{CCU}_l} *$	
Recolección	Calidad	Indicador de calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	2%	1.8%	1.5%	1.2%	1%	$IHR_{NA}_L = \frac{\sum_{s=1}^{nsm} NRR_{LS}}{\left(\frac{ndm}{7}\right) * F_{CCU}_l} * 10$	
Recolección	Calidad	Indicador de calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no	1%	0,9%	0,75%	0,6%	0,5%	$ICTR_{NA}_l = \frac{\sum_{p=1}^m (0,5 * (IFR_{NA}_l))}{6}$	

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

		aprovechables							
Recolección	Eficiencia	Disponibilidad vehicular	80-90 %	80-90 %	80-90 %	80-90 %	80-90 %	80-90 %	Disponibilidad alcanzada en horas / disponibilidad instalada en horas *100
Recolección	Calidad	Antigüedad de los vehículos	4.9 Años	<6 Años	<6 Años	<6 Años	<6 Años	<6 Años	(Sumatoria de años de antigüedad del total de vehículos / total de vehículos) < 6
Poda de Arboles	Continuidad	Continuidad de la actividad de poda, según el plan de intervención entregado por el municipio	90 %	95 %	100 %	100 %	100 %	100 %	= <u>Individuos arbóreos atendidos</u> Individuos arbóreos programa de intervención

3. Aspectos operativos del servicio

3.1. Servicio de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios.

3.1.1. Tipos de recolección empleados.

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP presta los servicios de recolección puerta a puerta en todos aquellos sitios que permitan sin dificultad el acceso de los vehículos recolectores.

Si existen restricciones para el acceso de los vehículos recolectores, como en el caso de urbanizaciones, barrios o conglomerados, con calles internas angostas o cuyas condiciones impidan la circulación de los vehículos de recolección, y que no cuenten con un sitio de almacenamiento de residuos, así como en situaciones de emergencia, la prestación del servicio de recolección se hará en el punto más cercano al predio, determinado por VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP en donde pueda ingresar el vehículo recolector, por lo que los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta dicho sitio.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co



Para generadores que cuentan con unidades de almacenamiento de residuos acordes a lo establecido en el numeral 3.5.1 y que facilitan el acceso de los vehículos y personas encargadas de la recolección, el servicio se realizará en estas unidades, de lo contrario se deberán presentar los residuos en vía pública o en un sitio acordado con VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP

Cuando existan restricciones para el ingreso de los vehículos recolectores en zonas de difícil acceso por condiciones topográficas, se emplearán vehículos de menor tamaño con volquete para la recolección y posterior transbordo al vehículo recolector asignado a la respectiva microrutas.

En la actividad de transbordo se evitará la afectación sanitaria por derrame y esparcimiento de residuos sólidos y líquidos. Los sitios de transbordo de residuos estarán ubicados en zonas donde no se genere afectación sobre la comunidad y su entorno; teniendo en cuenta la clasificación por sectores para los estándares máximos establecidos en las normas vigentes.

Los transbordos se harán en zonas alejadas de hospitales, bibliotecas, hogares geriátricos, guarderías, zonas residenciales o exclusivamente destinadas para desarrollo habitacional, hotelería y hospedajes. Al hacer el transbordo, el compactador se accionará solo cuando sea estrictamente necesario, minimizando así la generación de ruido, igualmente se debe garantizar un acople funcional y operativo para evitar los efectos que se pudieren generar. El transbordo de los residuos se hará directamente de un vehículo a otro, evitando que en la operación sean arrojados al suelo.

3.1.2. Equipos de recolección utilizados.

Acorde con lo establecido en el Artículo 37 del Decreto 2981 de 2013, los vehículos recolectores empleados por VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP cuentan con las siguientes características:

Vehículos recolectores motorizados y claramente identificados con los logos de la empresa, placa de identificación y número interno.

Se encuentran provistos de equipo de comunicaciones.

Cuentan con equipos de compactación de residuos, excepto aquellos que se asignen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co



La salida del tubo de escape se ubica hacia arriba y por encima de su altura máxima y cumplen con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y se ajustan a los requerimientos de tránsito.

Los vehículos con caja compactadora tienen un sistema de compactación que puede ser detenido en caso de emergencia.

Las cajas compactadoras son de tipo de compactación cerrada, de manera que impiden la pérdida del líquido (lixiviado), y cuentan con un mecanismo automático que permite una rápida acción de descarga.

Están provistos de estribos con superficies antideslizantes y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.

Los equipos posibilitan el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados evitando la dispersión de estos y la emisión de partículas.

Están diseñados de tal forma que no permiten el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.

En los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos se cubren durante el transporte, para reducir el contacto con la lluvia, el viento y se evita el esparcimiento e impacto visual. Así mismo, están provistos de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado).

En los vehículos destinados a la recolección a partir de cajas de almacenamiento, se cuenta con un sistema adecuado para levantarlas y descargar su contenido en el vehículo recolector.

Las especificaciones de los vehículos corresponden a la capacidad y dimensión de las vías públicas.

Cumplen con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.

Están dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.

Están dotados de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

Están dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que, una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.

Están dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces están ubicadas sobre la cabina.

Los tipos de equipos disponibles para recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios y especiales en el municipio de Bucaramanga, incluidos los vehículos de reserva son:

Tipo De Vehículo	Capacidad	Cantidad
Camión Compactador doble troque	25 Yd ³	1
Camión Compactador doble troque	28 Yd ³	1
Camión Compactador Sencillo	16 Yd ³	1
Camión Compactador Sencillo	12 Yd ³	1
Volqueta sencilla	6 m ³	1
Satélite	1 m ³	1

3.1.3. Condiciones de equipos y accesorios para recolección y transporte de residuos sólidos.

Los equipos, accesorios y ayudas de que están dotados los vehículos destinados para transporte de residuos sólidos, se mantienen siempre en óptimas condiciones de funcionamiento para la prestación del servicio y cuentan con los registros que evidencian el seguimiento a las condiciones de operación de los equipos y accesorios.

3.1.4. Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte.

Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos se lavan al final de la jornada diaria. El lavado se realiza en el sitio diseñado para tal fin.

3.1.5. Recolección de residuos acumulados por el barrido manual de calles.

La recolección y el transporte de los residuos sólidos provenientes del barrido manual de calles se recogerán en un término no superior a OCHO (8) horas una vez se haga la presentación para transportarlos.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

3.2. Servicio de barrido y limpieza de áreas públicas

3.2.1. Tipos de barrido.

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP presta el servicio de barrido manual en las vías pavimentadas del área de prestación y según acuerdo de barrido vigente.

En las vías no pavimentadas y en áreas donde no sea posible sea posible realizar el barrido por sus características físicas, se desarrollarán labores de despápele.

Se adelantarán labores de limpieza de vías y áreas públicas para superar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, siniestros y catástrofes de cualquier tipo.

En el caso de producirse accidentes o hechos imprevistos que generen suciedad en la vía pública, dentro del área de prestación según acuerdo de barrido vigente, VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP concurrirá para restablecer la condición de limpieza del área. Para tales efectos, se hará presencia en el sitio dentro de las tres (3) horas siguientes al momento de haber sido avisada para prestar el servicio en el área afectada.

3.2.2. Frecuencia de barrido.

La frecuencia mínima de barrido en el municipio de Bucaramanga es de DOS (2) veces por semana. La programación de las microrutas de barrido se puede consultar en el numeral 3.6.3 del presente programa.

3.2.3. Equipos utilizados.

Para la actividad de barrido, el personal que realiza la labor cuenta con el equipo necesario para la limpieza, barrido, almacenamiento, recolección y el transporte manual de los residuos sólidos, incluidos los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional necesarios.

Para la limpieza de parques, áreas públicas y atención de eventos especiales como conciertos, elecciones, concentraciones públicas se utilizan además sopladoras mecánicas portátiles, los cuales son equipos livianos con los que se obtienen mejores eficiencias y calidad.

3.3. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo

La fecha de adopción del presente programa de prestación de servicios de aseo es el 16 de Julio de 2024.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

3.4. Área de Prestación del servicio

Actividad del servicio	Nombre del Departamento	Nombre del municipio	Localidad, comunas o similares
ByL	Santander	Bucaramanga	Comprende los barrios: San Luis, Asturias 1 y 2, Villa Inés, Provenza, San Lorenzo, Granjas de Provenza, Brisas de Provenza, Diamante 2, Toledo Plata, Dangón, Julio Rincón, Cristal Alto y Bajo, Balcones, Luz de Salvación, Punta Paraíso, Porvenir, Malpaso, Villa Candado, Provenza, Calle 105 Tramo 1, Calle 105 Tramo 2, Manuela Beltran, Igzabelar, Condado de Gibraltar, Jardines de Coaviconsá, El Rocío, Nueva Fontana
RyT	Santander	Bucaramanga	Comprende la zona conformada por los barrios: La Concordia, Comuna 6 - La Ciudadela, Comuna 7, Provenza, Comuna 10 - Cabecera del Llano, Comuna 12 - Comuna Oriental 13 - Mutis, Comuna 17 - Comuna Sur 11 - San Francisco, Comuna 3 - García Rovira, Comuna 5 - Comuna Centro 15 - Comuna 4 Occidental - La Pedregosa, Comuna 9 - Lagos del Cacique, Comuna 16 - Cabecera del Llano, Comuna 12.

Veolia Santander y Cesar S.A ESP ofrece y presta el servicio de aseo en la zona urbana del municipio de Bucaramanga, delimitada en la figura 1 como se muestran a continuación.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

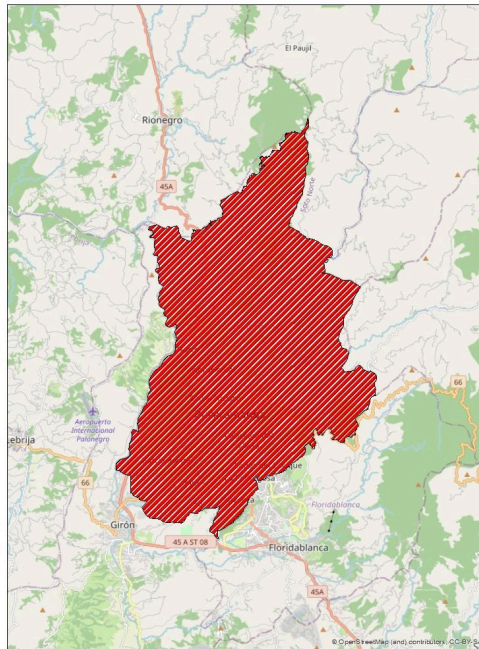
Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

Figura 1. Área de Prestación del Servicio Urbana Municipio de Bucaramanga



3.5. Actividad de recolección y transporte

3.5.1. 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.).
<ul style="list-style-type: none"> ● Recipientes retornables - Contenedores: <p>Utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas:</p> <p>Proporcionar seguridad, higiene y facilitar el proceso de recolección de acuerdo con</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Teniendo en cuenta el sistema de recolección empleado por VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP se recomienda que los usuarios presenten sus residuos en 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.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

<p>la tecnología utilizada por VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP</p> <p>Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.</p> <p>Ser de material resistente, para soportar la tensión ejercida por los residuos sólidos contenidos y por su manipulación y se evite la fuga de residuos o fluidos.</p> <p>En los casos de manipulación manual de los recipientes, este y los residuos depositados no deben superar un peso de 50 Kg.</p> <p>En caso de recipientes de mayor peso estos deben corresponder a contenedores de carga trasera de 1100 litros con sistema de recolección tipo DIN.</p>	<p>Los residuos corto punzantes: vidrios, espejos, punzones, piezas metálicas filosas, etc. deberán estar resguardados de forma tal que se evite lesiones a los operarios de recolección.</p> <p>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.</p> <p>Los recipientes retornables que se utilicen para la presentación de los residuos sólidos deberán estar contruidos 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.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Recipientes no retornables: <p>Utilizados para almacenamiento y presentación de los residuos sólidos deberán tener las siguientes características básicas:</p> <p>Proporcionar seguridad, higiene, facilitar el proceso de recolección, reducir el impacto sobre el medio ambiente y evitar el contacto de los residuos con las personas que los recolectan.</p> <p>Tener una capacidad proporcional al peso, volumen y características de los residuos que contengan.</p>	<p>Almacenar en los recipientes la cantidad de residuos, tanto en volumen como en peso, acorde con la tecnología utilizada por VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP, de acuerdo a lo establecido en las Características de los recipientes retornables para almacenamiento de residuos sólidos.</p> <p>Ubicar los residuos sólidos en los sitios determinados para su presentación, con una anticipación no mayor de tres (3) horas previas a la recolección de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el prestador.</p>

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

<p>De material resistente para soportar su manipulación.</p> <p>Facilitar su cierre o amarre.</p>	<p>Almacenar y presentar los residuos sólidos provenientes del barrido de andenes, de manera conjunta con los residuos sólidos originados en el domicilio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Cajas de almacenamiento o Estacionarias <p>Por temas de seguridad para nuestros operarios de recolección, VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP tiene restringido el uso de este tipo de cajas y está migrando al uso del contenedor en polietileno de alta densidad para recolección trasera tipo DIN.</p> <p>En los contenedores únicamente se podrán depositar los residuos sólidos ordinarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuartos de almacenamiento colectivo (cuartos de aseo) <p>Deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Presentar los residuos en el andén del inmueble del generador, salvo condiciones pactadas con VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP cuando existan condiciones técnicas y operativas de acceso a las unidades de almacenamiento o sitio de presentación acordado. En ningún caso los residuos podrán presentarse en separadores viales.</p> <p>Presentar los residuos sólidos evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El sitio escogido para ubicar contenedores para residuos sólidos, deberá permitir, como mínimo, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad para los usuarios. - Accesibilidad y facilidad para el manejo y la recolección de los residuos sólidos por parte del prestador. - Tránsito de peatones o de vehículos, según el caso.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

Deberán contar con recipientes o cajas de almacenamiento de residuos sólidos 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.

Nota: Los usuarios serán los responsables de mantener aseadas, desinfectadas y fumigadas las unidades de almacenamiento, atendiendo los requisitos y normas para esta última actividad.

- Asegurar condiciones de higiene y de estética con el entorno.
- Tener la aceptación de la comunidad usuaria y de la persona prestadora del servicio público de aseo.
- Su colocación dentro de una propiedad horizontal o privada debe cumplir con las normas vigentes sobre la materia.
- Deberán adoptarse medidas de señalización y seguridad para evitar accidentes.
- Evitar el acceso de animales.
- Sitios de ubicación para la presentación de los residuos sólidos.

La presentación de los residuos se podrá realizar, en la unidad de almacenamiento o en el andén en el caso de multiusuarios. Los demás usuarios deberán presentarlos en el andén del inmueble del generador, salvo que se pacte con VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR S.A ESP otro sitio de presentación.

La presentación de los residuos sólidos se hará evitando la obstrucción peatonal o vehicular y con respeto de las normas urbanísticas vigentes, de tal manera que se facilite el acceso para los vehículos y personas encargadas de la recolección y la fácil limpieza en caso de presentarse derrames accidentales.

- Obligación de trasladar residuos sólidos hasta los sitios de recolección.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	En el caso de urbanizaciones, barrios o agrupaciones de viviendas y/o demás predios que por sus condiciones impidan la circulación de vehículos de recolección, así como en situaciones de emergencia, los usuarios están en la obligación de trasladar los residuos sólidos hasta el sitio determinado por VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR S.A ESP, en cuyo caso los suscriptores y/o usuarios tendrán derecho a un descuento del diez por ciento (10%) en la tarifa máxima correspondiente al componente de recolección y transporte.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.5.2. Ubicación de la base de operaciones

Dirección de la base de operaciones	Teléfono
Calle 60 # 16C -03 Barrio la Esmeralda (Girón – Santander)	018000950096

3.5.3. Macro Rutas de Recolección y transporte

Macrorrut as (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de Finalización
		L	M	X	J	V	S	D		
A	3. San Francisco 4. Occidental 5. García Rovira 6. La Concordia 7. La Ciudadela 8. Sur Occidental 10. Provenza 12. Cabecera del Llano 13. Oriental 15. Centro	X		X		X			6:00	13:40

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

B	3. San Francisco 5. García Rovira 6. La Concordia 7. La Ciudadela 8. Sur Occidental 9. La Pedregosa 10. Provenza 11. Sur 12. Cabecera del Llano 13. Oriental 15. Centro 16. Lagos del Cacique 17. Mutis		X		X		X		6:00	13:40
E	1. Norte 4. Occidental	X		X		X			6:00	13:40
ED	10. Provenza 9. La Pedregosa 6. La Concordia 12. Cabecera del Llano 3. San Francisco 15. Centro							X	7:00	14:40

3.5.4. Censo de puntos críticos (periodo de reporte anual)

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP llevará censo de puntos críticos, realizará operativos de limpieza y remitirá la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

Punto	Dirección	Barrio	Describir los operativos de limpieza programados y actividades para su eliminación pactados con el municipio.
1.	Entrada al barrio Los Acacios - Carrera 15 # 106-36	Los Acacios	Recolección semanal de residuos allí dispuestos. Reporte al Subsecretario de Ambiente de Bucaramanga para su intervención
2.	Descenso que une Barrio Fontana con Barrio San Luis. Calle 99 con Cra 22a.	Fontana	Recolección semanal de residuos allí dispuestos. Reporte al Subsecretario de Ambiente de Bucaramanga para su intervención
3.	Calle 103d con Cra14. Esquina Polideportivo.	Coaviconsa	Recolección semanal de residuos allí dispuestos. Reporte al Subsecretario de Ambiente de Bucaramanga para su intervención
4.	Calle 103d con Cra14. Triángulo frente al restaurante Punta de Anca.	Coaviconsa	Recolección semanal de residuos allí dispuestos. Reporte al Subsecretario de Ambiente de Bucaramanga para su intervención
5.	Calle 104A con Cra 16. Paradero de Buses frente	El Rocio	Recolección semanal de residuos allí dispuestos. Reporte al Subsecretario de Ambiente de Bucaramanga para su intervención

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

3.5.5. Lugar de disposición de residuos sólidos

Nombre relleno sanitario	Ubicación	Teléfono de contacto	Cuenta con licencia o permiso ambiental vigente (sí/no)
Relleno Sanitario El Carrasco	Km 6 Autopista Girón Bucaramanga	6462985	Si

3.6. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

3.6.1. 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 pública	Total Km mes por prestador
1.609,11 km	1.080.324,38 m2 2.160,64 km	3.769,75 km mes

3.6.2. Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas.

Acuerdo de barrido y limpieza	Fecha de suscripción	Prestadores que suscriben en el acuerdo	Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas públicas a barrer	Número de suscriptores en el área de confluencia
Bucaramanga	01-12-2023	Veolia Aseo Santander y Cesar SA ESP	2.877,9 km mes		12.935
		Metrolimpia SAS ESP	676,9 km mes		3.140
					164.862

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

		EMAB SA ESP	36.671,3 km mes		
		Limpieza Urbana SA ESP	4.742,5 km mes		21.335

3.6.3. Macro Rutas

Macro Rutas (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Tipo de barrido (mecánico, manual)
		L u	M a	M i	J u	V i	S a	D o		
B-100	El Porvenir, El Porvenir 2, Mal paso, Candado, Villa Sara, Villa Flor, Delicias Bajas, Toledo Plata, Balcones del sur, Granjas de Julio rincón, Viveros de Provenza, Villa Real del Sur, El Dagon, Brisas del Palmar, Punta Paraiso, Villa del Nogal, Brisas del Paraíso, Luz de salvación 2, Campo de Dios, Granja Rigan, Manuela Beltran, Igzabelar, Condado de Gibraltar, Jardines de Coaviconsa	X			X				6:20	Manual
B-200	Cristal Alto y Bajo, Brisas de Provenza, Luz de Salvación 1, Viveros de Provenza, Fontana, Provenza (calle 101 hasta la calle 104 entre carrera 21 y 22, Diagonal 20 hasta la calle 101), Las Delicias, El Rocio, Villa Alicia, Nueva Fontana (Parque)		X			X			6:20	Manual

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

B-300	Provenza (Diagonal 202 desde calle 101 hasta calle 99, carrera 22 hacia carrera 25), Diamante 2, San Luis, El Ilanito, Provenza (por la estación de Bomberos), Patinodromo Fontana			X			X		6:20	Manual
BM	La Calle 105 (desde la carrera 15d hasta el puente Provenza solo los 2 retornos hacia provenza), la Vía hacia Provincia de soto, Via de Fontana a San Luis, Vía de San Luis a la Calle 70, La Vía Principal de Diamante 2, Carrera 16 (Vía principal de los semáforos del Rocío hasta la rotonda Hacienda Fontana)	X		X		X			21:20	Mecánico

3.6.4. Ubicación de cartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido

Cuarterillo	Dirección
San Luis	Calle 91 N° 17C-83 Local
Las Delicias	Carrera 15 #104c-06

3.6.5. Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP, deberá colocar canastillas o cestas, en vías y áreas públicas, para almacenamiento exclusivo de residuos sólidos producidos por los transeúntes. Para la ubicación de las cestas a cargo del prestador, se requerirá aprobación previa del municipio o distrito.

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A tiene la responsabilidad de la recolección de los residuos sólidos depositados en las cestas instaladas en su área de prestación de servicio.

La persona prestadora del servicio público de aseo deberá llevar un inventario de las cestas que suministre, así como de su estado, para efectos de su mantenimiento y reposición. VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A tiene previsto iniciar la actividad de instalación de cestas papeleras, una vez el municipio socialice el programa de instalación aprobado para tal fin.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

3.6.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A realizará esta actividad en las áreas verdes públicas del municipio de Girón, tales como: separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor o peatonal, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso definidos en las normas de ordenamiento territorial, que se encuentren dentro del perímetro urbano.

Se excluye de esta actividad el corte de césped de los antejardines frente a los inmuebles el cual será responsabilidad de los propietarios de estos, como también se excluyen las actividades de ornato y embellecimiento.

El desarrollo de las tareas de corte de césped se realizará teniendo en cuenta lo establecido en los artículos 68, 69 y 70 del decreto 2981 de 2013, en cuanto a las frecuencias y normas de seguridad.

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A realizará la recolección y transporte de los residuos sólidos generados por corte de césped en áreas públicas, de acuerdo a lo establecido en PGIRS vigente.

De acuerdo al catastro entregado por el municipio, se establece el siguiente programa para el corte de césped:

Localidad, Comunas o Similares	Ubicación del área a intervenir (carrera, calle , otro)	Área Verde a intervenir (m2)	Frecuencia programada de corte al año
Comuna 9	Andenes y separadores viales, Parque	1.053,00 m2	Cada 2 meses
Comuna 8	Andenes y separadores viales, Parque	5.179,00 m2	Cada 2 meses
Comuna 10	Andenes y separadores viales, Parque	17.166,00 m2	Cada 2 meses
Comuna 11	Andenes y separadores viales, Parque, Zonas Verdes	14.161,99 m2	Cada 2 meses

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

3.6.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas.

Dentro de las actividades que comprenden la poda, se tienen el corte de ramas, follajes, recolección, presentación y transporte para disposición final o aprovechamiento siguiendo los lineamientos que determine la autoridad competente.

Esta actividad se realizará sobre los árboles ubicados en separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor, vías peatonales, gloriets, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso, definidos en las normas de ordenamiento territorial o catastro de individuos arbóreos contenido en el PGIRS vigente y que se encuentren dentro del perímetro urbano.

Se excluyen de esta actividad los árboles ubicados en antejardines frente a los inmuebles los cuales serán responsabilidad de los propietarios de estos.

Se exceptúan la poda de árboles ubicados en las zonas de seguridad definidas por el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), así como los árboles ubicados en las rondas y zonas de manejo y preservación ambiental de quebradas, ríos, canales y en general de árboles plantados en sitios donde se adelanten obras en espacio público.

También se excluye del alcance de esta actividad la tala de árboles, así como las labores de ornato y embellecimiento.

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP realizará la recolección y transporte de los residuos sólidos generados por poda de árboles o arbustos en áreas públicas, de acuerdo a lo establecido en PGIRS vigente.

VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP adoptará todas las medidas tendientes a evitar accidentes y molestias durante la ejecución de la actividad de poda de árboles, según lo establecido en los artículos 72 y 73 del decreto 2881 del 2013.

Para la actividad de poda se deberán obtener las autorizaciones que establezca la respectiva autoridad competente. Estas autorizaciones deben ser adelantadas por el ente municipal y entregadas a VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP para llevar a cabo esta actividad.

Así mismo, en el Artículo 119 del decreto 2891 de 2013 numeral 8, establece que: “Dentro de los dos (2) años siguientes a la expedición de esta norma los municipios y distritos deberán levantar el catastro de árboles ubicados en vía y áreas públicas que deberán ser objeto de poda.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

Según el programa de intervención y catastros entregados por el municipio de Bucaramanga, la actividad de poda comprende la siguiente información:

Tipología	Altura	Localidad, comunas, similares	Cantidad de árboles	Frecuencia Programada de poda al año
Tipo 1	0-5 mt	Comunas: 10. Provenza 11. Sur 17. Mutis	2355	24 meses
Tipo 2	5,1 -15 mt	Comunas: 10. Provenza 11. Sur 17. Mutis	2384	24 meses
Tipo 3	15,1 -20 mt	Comunas: 10. Provenza 11. Sur	13	24 meses
Tipo 4	mayor 20,1 mt	Comunas: 10. Provenza 11. Sur	5	24 meses

3.7. Actividad de comercialización

3.7.1. Puntos de atención a los usuarios

Municipio	Dirección punto de atención	Teléfono	Días de atención	Horario de atención
Bucaramanga	Provenza, Calle 105 # 26a-14, Local 7, Torre Picasso	0180009500 96	Lunes a Viernes	7:30 a 11:30 13:00 a 17:00

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co



3.7.2. Medios de contacto

Dirección electrónica página web	http://www.veolia.com.co/santander
Correo electrónico para radicación de PQR	co-servicioalcliente.aseovsc@veolia.com
Línea de atención al cliente	018000950096
Servicios adicionales que presta	Chat, Facebook y Twitter.

3.7.3. Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas, de conformidad con lo señalado en el artículo 105 del Decreto número 2981 de 2013.

Localidad, Comunas o similares	Temas	Programación (Mes)
Bucaramanga	Socialización de horarios y frecuencias	Mensual según solicitud del área de operaciones
	Separación en la fuente	A solicitud de las empresas
	Comparendo ambiental	Mensual
	Riesgo Biológico	Mensual
	Donación de avisos	Mensual
	Veolia en tu barrio	se realizaba mensual por solicitud
	Embelllecimiento	Mensual
	Embelllecimiento y mitigación de puntos críticos	Mensual
	Celebración de días ambientales, Ej: día internacional de los bosques, día del agua, día de la tierra, entre otros.	se realiza de acuerdo al mes de la celebración
	Recaudo de factura	A solicitud del área comercial
	Contenerización	A solicitud de los usuarios o del área de operaciones
	Siembra y embellecimiento	Mensual
	Murales alusivos preservación ambiental	Mensual

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	Capacitación Eficiencia energética y agua	A solicitud de la empresas
	Capacitación Código de colores-Separación en la fuente	A solicitud de la empresas
<p>Programas educativos de RSC.</p> <p>La Responsabilidad Social Corporativa en Veolia Colombia, es elemento de la estrategia empresarial para propiciar la generación de valor social, económico y ambiental en las operaciones donde hacemos presencia.</p> <p>Renovando el Mundo</p> <p>Las acciones que evidencian nuestros compromisos con el desarrollo sostenible como una prioridad, están enfocadas hacia renovar y dotar de recursos al mundo, en estos tres ejes:</p> <p>1. El planeta 2. Las regiones 3. Hombres y Mujeres de la Compañía</p> <p>Sostenibilidad y Medio Ambiente</p> <p>A través del cumplimiento de la legislación, el uso racional de los recursos que emplean en las operaciones, una gestión adecuada de los aspectos e impactos ambientales y el fortalecimiento de la cultura ambiental con los colaboradores y las comunidades.</p> <p>Con las Comunidades</p> <p>Las acciones sociales del Veolia Colombia han estado orientadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover formas de diálogo y generar lazos de confianza con los clientes, las comunidades, el gobierno y las autoridades, promoviendo la sostenibilidad de las ciudades. • Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y transformar la cultura ambiental de los actores con los que Veolia interactúa en sus territorios. <p>Contribución A La Educación</p>		

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co



En el marco de nuestra responsabilidad social corporativa, cada año contribuimos a la educación y a la niñez; a través de la donación de miles de cuadernos; llevándolos directamente a las Instituciones Educativas que hacen parte de nuestra área de influencia.

Los cuadernos, además de ser un apoyo para su formación, se convierten en un elemento educativo, pues en ellos encuentran información relacionada con la preservación del ambiente, el manejo adecuado de los residuos sólidos y la prestación del servicio.

Guardianes Del Medio Ambiente

Este programa tiene el objetivo de educar a niños y/o jóvenes de la comunidad e hijos de colaboradores sobre prácticas de cuidado al medio ambiente. Buscando desarrollar las capacidades de las nuevas generaciones que serán potenciales agentes de cambio en la gestión de los recursos naturales y en el desarrollo sostenible de sus comunidades.

En este programa se realiza acompañamiento a las instituciones educativas, en el marco de sus Proyectos Ambientales Escolares (PRAE) de manera que se hacen talleres enfocados en temas de manejo y disposición adecuada de residuos sólidos ordinarios, además del uso y ahorro eficiente del agua.

También se realizan acciones de conciencia ambiental y transformación voluntaria de comportamientos ciudadanos para la protección de los entornos, en las fechas de las celebraciones ambientales mundiales, como el día del agua, de la tierra, del medio ambiente y del árbol entre otras, promoviendo así el sentido pertenencia por las ciudades y el por el planeta.

Alrededor De Iberoamérica

Alrededor de Iberoamérica es una campaña de sensibilización ambiental organizada por Veolia América Latina en conjunto con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) que alcanza a niños y niñas de colegios de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Panamá, para concientizarlos sobre diferentes temáticas ambientales, protección de la biodiversidad, economía circular, energías renovables, reciclaje, entre otros; cuyo propósito es sensibilizar y promover acciones del cuidado del medio ambiente en las generaciones futuras de las instituciones públicas y privadas en convenio con el gobierno.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

Escuela de Líderes

Veolia convoca en diferentes escenarios de diálogo como encuentros comunitarios, a los líderes (Dignatarios de las Juntas de Acción Comunal- Ediles- Vocales de control y líderes comunitarios) para establecer soluciones conjuntas frente a problemáticas como el inadecuado manejo y presentación de residuos sólidos, el uso ineficiente del agua, la tarifa, deberes y derechos de los usuarios entre otros temas de relevancia respecto a los servicios públicos.

De manera que, a través de sesiones formativas con contenidos prácticos, sobre la legislación vigentes de servicios públicos, herramientas de control y veeduría, además de elementos de conciencia ambiental, se busca empoderar a estos dirigentes comunales para que desde su labor contribuyan a la construcción de una cultura ambiental en sus territorios.

Visitas Parques Tecnológicos Ambientales

Muchas de las experiencias significativas de aprendizaje ambiental con las comunidades se han logrado a través de visitas guiadas a los Parques Tecnológicos Ambientales, en las cuales los grupos de interés conocen las operaciones, aclaran inquietudes de los procesos que se realizan en el manejo integral de residuos.

3.7.4. Esquema de facturación del servicio.

Municipio	Mecanismo de facturación (Prepago, pago anticipado, conjunta o directa)	Descripción	Puntos de pago
Bucaramanga	FACTURACIÓN CONJUNTA	Por cada Área de prestación de servicio se cuenta con entes facturadores como lo es la ESSA y AMB quienes	Facturación Conjunta los puntos de pago

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	<p style="text-align: center;">FACTURACIÓN DIRECTA</p> <p style="text-align: center;">(INCLUYE PREPAGOS)</p>	<p>prestan el servicio de facturación conjunta en el Municipio.</p> <p>De igual forma existen usuarios a los que por no tener cuentas de ESSA o AMB se les factura de manera directa por sistema propio de la empresa. Esto incluye servicios regulados y no regulados</p>	<p>los establece el ente facturador será AMB y ESSA.</p> <p>Para la facturación directa se recibe el pago directamente con consignación al banco con el que tenga convenio la empresa Veolia Aseo Santander y Cesar registrada en la factura que se emita a los clientes</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.8. Actividad de lavado de vías y áreas públicas

La actividad de lavado de áreas públicas dentro del servicio de aseo comprende el lavado de puentes peatonales y de aquellas áreas públicas cuya condición de limpieza se deteriora por un uso inadecuado de tales áreas constituyéndose en puntos críticos sanitarios.

Solo se podrá trasladar a la tarifa del suscriptor del servicio de aseo el lavado de puentes peatonales en el área urbana con una frecuencia máxima de dos (2) veces al año. Mayores frecuencias deberán ser cubiertas por el ente territorial.

El lavado de áreas públicas se realizará con cargo a la tarifa del suscriptor del servicio público de aseo para restablecer la condición de limpieza deteriorada por el uso inadecuado de tales áreas, al constituirse en punto crítico sanitario. El ente territorial deberá adoptar las medidas para su eliminación dentro de los quince (15) días siguientes a que este sea reportado por el prestador o por un usuario. En caso de no adoptar las medidas correctivas, el lavado de las mismas estará a cargo del ente territorial quien deberá pactar el valor de esta actividad, su frecuencia y área de intervención con el prestador

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

La prestación de este componente debe realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito.

Los municipios o distritos están en la obligación de suministrar a las personas prestadoras el inventario de los puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado, detallando como mínimo, su ubicación y área de lavado, entre otros aspectos.

Dentro de la información de este componente en línea base del PGIRS vigente los prestadores de servicio presentaron el siguiente inventario.

3.8.1. Acuerdos de lavado de áreas públicas

Acuerdo de lavado y de áreas públicas	Fecha de Suscripción	Prestadores que suscribieron el acuerdo
Bucaramanga	7 de marzo 2019	EMAB S.A ESP Limpieza Urbana ESP Rediba S.A ESP (Veolia) Veolia S,A ESP

3.8.2. Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad

Macrorruta	Localidad, comunas o similares	Áreas de puentes objeto de lavado (m2), según inventario del municipio	Frecuencia (mes)	Hora de inicio	Hora finalización
Única	Comuna 10	377,710 m2	2 veces año	19:00	03:00
Única	Comuna 10	438,960 m2	2 veces año	19:00	03:00
Única	Comuna 10	862,020 m2	2 veces año	19:00	03:00
Única	Comuna 08	336,16 m2	2 veces año	19:00	03:00

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

3.9. Residuos especiales

3.9.1. Recolección de residuos de poda de árboles y corte de césped.

VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR S.A. ESP realizará la recolección y transporte de los residuos sólidos originados por poda de árboles o arbustos, y corte de césped en áreas públicas, destinando en lo posible estos residuos para procesos de aprovechamiento.

Los operativos para la recolección de los árboles caídos en espacio público por situaciones de emergencia serán de responsabilidad de la entidad territorial, quien podrá contratar con VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR S.A. su recolección y disposición final. La entidad territorial deberá tomar las medidas para garantizar el retiro de estos residuos dentro de las ocho (8) horas siguientes de presentado el suceso con el propósito de preservar y mantener limpia el área.

3.9.2. Recolección en plazas de mercado, mataderos y cementerios.

Para la recolección de los residuos ordinarios generados en las plazas de mercado, mataderos y cementerios, se utilizarán cajas de almacenamiento ubicadas estratégicamente, tanto para residuos aprovechables como no aprovechables.

3.9.3. Recolección de animales muertos.

Para la recolección de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, se efectuará el retiro en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano.

La recolección de animales muertos que excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, es responsabilidad de la entidad territorial.

3.9.4. Recolección de residuos de construcción y demolición.

La responsabilidad por el manejo y disposición de los residuos de construcción y demolición serán del generador, con sujeción a las normas que regulan la materia. VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR S.A. presta este servicio de acuerdo con las disposiciones vigentes, en forma separada del resto de residuos. Será responsable de la recolección de residuos de construcción y demolición residenciales cuando se haya realizado la solicitud respectiva por parte del usuario y la aceptación por parte de la empresa. En tales casos, el plazo para prestar el servicio solicitado no superará cinco (5) días hábiles.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

3.9.4.1. Almacenamiento y recolección de residuos generados en eventos y espectáculos masivos.

El almacenamiento y presentación de residuos, generados con ocasión de eventos y espectáculos masivos, en recintos cerrados o en áreas públicas es responsabilidad del organizador de los mismos, quien podrá contratar con VEOLIA SANTANDER Y CESAR S.A ESP el servicio de recolección y transporte de estos.

3.9.4.2. Almacenamiento y recolección de residuos generados en puntos de ventas en áreas públicas.

Los vendedores estacionarios localizados en áreas públicas, debidamente autorizados, deberán mantener limpios los alrededores de sus puestos de ventas, tener recipientes accesibles al público para el almacenamiento de los residuos generados en su actividad y presentarlos para su recolección a VEOLIA ASEO SANTANDER Y CESAR S.A. El control y vigilancia de estas obligaciones estará a cargo de las autoridades de policía. Los vendedores estacionarios serán considerados suscriptores no residenciales.

3.10. Programa de Gestión del Riesgo

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por la Comisión Técnica Operativa
Sismo	<p style="text-align: center;">NIVEL II</p> <ol style="list-style-type: none"> Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular. Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular. Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70%. 	<p style="text-align: center;">NIVEL II</p> <ol style="list-style-type: none"> Se debe priorizar la prestación del servicio de aseo a establecimientos de salud, instituciones afectadas y aquellos lugares que el Comité Municipal para la Gestión del Riesgo de Desastres define como albergues. El Gerente de gestión de residuos deberá definir un equipo de supervisión que será el encargado de evaluar el estado de las rutas de prestación del servicio para

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	<p>4. Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by.</p> <p>5. Contar con vehículos de reserva del 20%.</p> <p>6. Disponibilidad de sistemas de comunicación.</p> <p>7. El gerente general deberá emitir comunicados de prensa y/o radio a la población sobre la situación presentada, y las respectivas recomendaciones respecto a la prestación del servicio de Veolia.</p> <p>8. Se debe garantizar la entrega de elementos de protección personal para minimizar la posibilidad de accidentes de trabajo por la atención de la contingencia presentada.</p> <p>9. Suministrar hidratación y alimentación a los operarios y personal de apoyo encargados de la recolección de residuos ordinarios.</p> <p>10. El gerente dará las directrices a Comunicaciones y Gestión Social de comunicar por diferentes medios (Prensa, Radio, o Perifoneo) la normalidad del servicio cuando sea conveniente.</p> <p style="text-align: center;">NIVEL III</p> <p>11. De acuerdo al análisis por parte del Comité de Contingencias, se informa de toda la situación al Alcalde Municipal, secretarías de ambiente y</p>	<p>identificar las zonas afectadas por la ocurrencia del fenómeno amenazante.</p> <p>3. Realizar ajustes a la prestación del servicio garantizando las frecuencias mínimas y priorizar la prestación del servicio a escuelas, establecimientos de salud y aquellos identificados como albergues</p> <p>4. Si a causa de la emergencia se genera un aumento de residuos sólidos que el Relleno Sanitario no estuviese en capacidad de disponer de forma inmediata, el Ingeniero de Disposición Final debe asignar una zona de almacenamiento temporal para los residuos ordinarios.</p> <p>5. Realizar monitoreo a la prestación del servicio de aseo hasta el restablecimiento normal de la operación, garantizando la seguridad de los encargados de la recolección de los residuos generados por el sismo.</p> <p style="text-align: center;">NIVEL III</p> <p>6. Informar a la comunidad en general sobre los horarios temporales para asistir la emergencia.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	<p>salud, Consejo Municipal de Gestión del Riesgo CMGRD y para definir las acciones de respuesta en caso que la alerta de la emergencia suba de nivel.</p> <p>12. Se genera comunicaciones a través de los diferentes medios a los líderes de junta de acción comunal</p> <p>13. Realizar visita técnica para evaluar las condiciones de la ubicación donde ocurrió el evento y establecer las ayudas para poder asistir la emergencia.</p> <p style="text-align: center;">NIVEL IV</p> <p>14. El comité de contingencias se reunirá por lo menos una vez al día mientras dure este nivel de alerta y analizará la situación.</p> <p>15. De acuerdo al análisis de la situación por parte del Comité de Contingencias, se solicitará la “Declaratoria de Emergencia Sanitaria”, directamente a la alcaldía o por intermedio del Concejo Municipal de Gestión del Riesgo.</p> <p>16. De acuerdo al análisis de la situación por parte del Comité de Contingencias, se solicitará la “Declaratoria de Emergencia Sanitaria”, directamente a la alcaldía o por intermedio del Concejo Municipal de Gestión del Riesgo.</p> <p>17. Se mantendrán activas las redes de información y de</p>	<p>7. Activar las alianzas establecidas con las diferentes unidades de negocio: Hacer uso de los vehículos que se tengan en stand by.</p> <p>8. El Gerente de Operaciones deberá definir un equipo de supervisión que será el encargado de evaluar el estado de las rutas de prestación del servicio para identificar las zonas afectadas por la ocurrencia del fenómeno amenazante.</p> <p style="text-align: center;">NIVEL IV</p> <p>9. En albergues o campamentos con gran capacidad de personas o en sectores en donde la prestación del servicio de recolección es difícil se instalarán cajas contenedoras de 3 y en lugares acordados con la comunidad y/o con el CMGRD.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	<p>comunicación comunal, hasta la normalización de la situación.</p> <p>18. De acuerdo a las decisiones tomadas por el alcalde o el Concejo Municipal de la Gestión del Riesgo (CMGRD), se debe motivar el uso racional de todo elemento o producto que genere residuos sólidos y el reciclaje y reutilización de estos, suspender todo tipo de evento de concentración masiva de personas.</p>	
<p>INUNDACIÓN</p>	<p>1. Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70%.</p> <p>2. Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by.</p> <p>3. El gerente general deberá emitir comunicados de prensa y/o radio a la población sobre la situación presentada, y las respectivas recomendaciones respecto a la prestación del servicio de Veolia.</p>	<p>1. Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular.</p> <p>2. Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular.</p> <p>3. Contar con vehículos de reserva del 20%.</p> <p>4. Disponibilidad de sistemas de comunicación.</p> <p>5. Gestionar brigadas de limpieza para realizar el levantamiento de los puntos críticos generados por la inundación.</p> <p>6. Realizar ajustes a la prestación del servicio garantizando las frecuencias mínimas y priorizar la</p>

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

		<p>prestación del servicio a escuelas, establecimientos de salud y aquellos identificados como albergue.</p> <p>7. Se debe analizar el estado de los vehículos afectados por la emergencia, y de acuerdo a aspectos como: el tipo de residuo a recolectar, vías de acceso, cantidad de residuos y condiciones topográficas, disponer de los vehículos adecuados para la actividad de recolección y transporte.</p> <p>8. El gerente de gestión de residuos debe identificar los puntos críticos (acumulación de altos volúmenes de residuos sólidos arrastrados por las corrientes de agua) para evitar la afectación y deterioro sanitario, generación de malos olores, focos de propagación de vectores y enfermedades.</p>
<p>MOVIMIENTOS DE MASA</p>	<p style="text-align: center;">NIVEL II y III</p> <p>1. Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70%.</p> <p>2. Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by.</p>	<p style="text-align: center;">NIVEL II y III</p> <p>1. Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular.</p> <p>2. Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular.</p>

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	<p>3. El Gerente Comercial deberá emitir comunicados de prensa, radio o perifoneo a la población sobre la situación presentada, y las respectivas recomendaciones respecto a la prestación del servicio de Veolia.</p> <p>4. Si se llegase a presentar Movimientos en masa en la vía que conduce al Relleno Sanitario el carrasco se deberá tomar la ruta alterna vía que comunica Bucaramanga porvenir con anillo vial ingresó a girón, evaluando las condiciones en que esta se encuentre.</p>	<p>3. Contar con vehículos de reserva del 20%.</p> <p>4. Disponibilidad de sistemas de comunicación.</p> <p>5. El Gerente de gestión de residuos con la ayuda del personal líder y personal de apoyo, evaluará e identificará las zonas afectadas por la ocurrencia del fenómeno amenazante.</p> <p>6. El Gerente de gestión de residuos y el Jefe de Aseo deberán rediseñar las rutas de acuerdo a las vías de acceso que se encuentren obstaculizadas, y se deberán establecer puntos de acopio para la presentación de los residuos.</p> <p>7. Se debe analizar el estado de los vehículos afectados por la emergencia, y de acuerdo a aspectos como: el tipo de residuo a recolectar, vías de acceso, cantidad de residuos y condiciones topográficas disponer de los vehículos adecuados para la actividad de recolección y transporte.</p> <p style="text-align: center;">NIVEL IV</p> <p>8. El Gerente de Operaciones y Jefe de Aseo deberán rediseñar las rutas de</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

		<p>acuerdo a las vías de acceso que se encuentren obstaculizadas, y se deberán establecer puntos de acopio para la presentación de los residuos.</p>
INCENDIOS	<ol style="list-style-type: none"> Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70. Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by. Gestionar la disposición vehicular y de personal, se debe garantizar que los vehículos empleados sean los adecuados, de acuerdo al tipo y cantidad de residuos a recolectar, vías de acceso y condiciones topográficas para la eficiente aplicación del plan operativo establecido para atender la emergencia. 	<ol style="list-style-type: none"> Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular. Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular. Contar con vehículos de reserva del 20%. Disponibilidad de sistemas de comunicación. El Gerente de gestión de residuos y el Jefe de Aseo deberán rediseñar las rutas de acuerdo a las vías de acceso que se encuentren obstaculizadas, y se deberán establecer puntos de acopio para la presentación de los residuos, facilitando de esta manera la presentación, recolección y transporte en estos puntos.
CIERRE DE VÍAS	<ol style="list-style-type: none"> Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70%. 	<ol style="list-style-type: none"> Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular. Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	<p>2. Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by.</p> <p>3. En caso de ser necesario, la gerencia de operaciones debe informar a la gerencia comercial y a la dirección de gestión social, para dar información oportuna a los clientes por los diferentes canales de comunicación.</p> <p>4. Cuando hay este tipo de cierre de vías, se evalúa cual es el tiempo de cierre de la vía y si no es superior a la jornada de trabajo, se da espera, si es mayor a dos horas se buscan otras alternativas para continuar con el servicio, cómo buscar otra ruta en el mismo sector y dar celeridad a la prestación del servicio.</p>	<p>3. Contar con vehículos de reserva del 20%.</p> <p>4. Disponibilidad de sistemas de comunicación.</p> <p>5. Reportar al líder de turno tan pronto se encuentre con esta situación</p> <p>6. El jefe inmediato debe reportar a la gerencia de operaciones la novedad presentada</p> <p>7. La gerencia de operaciones establece comunicación con la Policía para indagar acerca de la situación</p> <p>8. La gerencia de operaciones mantiene la comunicación permanente con la Policía para definir el restablecimiento de la ruta normal.</p> <p>9. En caso de demoras en la obstrucción de la vía, se da la instrucción de utilizar la ruta alterna establecida para llegar al Parque Tecnológico el carrasco.</p>
<p>ACCIDENTES DE TRÁNSITO</p>	<p>1. Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70%.</p>	<p>1. Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular.</p>

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	<p>2. Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by.</p>	<p>2. Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular.</p> <p>3. Contar con vehículos de reserva del 20%.</p> <p>4. Disponibilidad de sistemas de comunicación.</p> <p><i>Con el fin de garantizar un adecuado procedimiento en caso de accidentes de tránsito, la empresa ha establecido el siguiente protocolo:</i></p> <p>EN CASO DE VARADA O EMERGENCIAS</p> <p>Informar de inmediato a la empresa de la novedad ocurrida en el vehículo (Líder). Reportar la ubicación exacta y/o punto de referencia donde se encuentra (Eje: Cerca de..., al lado de...).</p> <p>El Líder o Gerente de operaciones debe llamar a la compañía aseguradora del vehículo, con el fin de que pueda solicitar un servicio de grúa en caso de ser necesario. Se envía el carro taller dependiendo del diagnóstico de reparación.</p> <p>EN CASO DE ACCIDENTE – COLISIÓN O CHOQUE SIMPLE (SOLO DAÑOS MATERIALES).</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

		<p>Es claro que cuando existe una colisión o choque simple, este no generará inmovilización del vehículo siempre y cuando el conductor no se encuentre bajo efectos de alcohol, sustancias alucinógenas o psicoactivas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Detener el vehículo y no movilizarlo o cambiarlo de posición.• Apagar el motor del vehículo.• Guarde silencio (No Admite responsabilidad).• Tomar la placa del otro (s) vehículo (s) en caso de que se involucren otros vehículos.• Llamar y notificar a la empresa del suceso y seguir las respectivas indicaciones.• Solicitar la presencia de la autoridad competente de acuerdo a la zona, ciudad donde se encuentre.• Evaluar la gravedad de los daños.• Garantizar la seguridad de circulación de los demás usuarios y que no se genere otro accidente, señalizar y proteger el lugar del accidente (Equipo de Prevención y Seguridad – Dispositivos Luminosos del vehículo o móviles como linternas), a distancia entre 50 y 100 metros de acuerdo a las características geométricas de la vía y condiciones del lugar (Poca Visibilidad).
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

		<ul style="list-style-type: none">● Realizar fijación fotográfica de las posiciones finales de los vehículos en referencia a puntos específicos de la vía (Predios, Poste de Energía o Alumbrado, etc.).● Movilizar el vehículo en una zona segura de la vía o fuera de ella, si existe la seguridad de llegar a un acuerdo entre las partes.● Si se llegase a un acuerdo económico entre las partes, firmar el respectivo documento (Contrato de Transacción o Conciliación).● Si no existe acuerdo entre las partes, solicite la copia del informe Policial de Accidente de Tránsito y verifique su contenido que corresponda a lo sucedido y guárdelo en un lugar seguro. <p>→ NOTA: En caso de que el croquis no corresponda a la realidad del suceso, realice la anotación de la novedad en el espacio de observaciones del informe Policial de Accidente de Tránsito.</p> <p>FALTA DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE</p> <p>1. Direccionarse a otras estaciones de servicio que hacen parte del grupo o de la red de estaciones de Servicio del proveedor.</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

		<p>2. Inconveniente y dando tiempo de buscar nuevos sitios de suministro de combustible si la suspensión del suministro es superior a un día. En el evento de no haber suministro de combustible en el municipio de Bucaramanga y área metropolitana. El Gerente de gestión de residuos y con el apoyo del área de Centro de Servicios Compartidos identificarán en los municipios aledaños al área metropolitana u otros municipios, las estaciones de servicio que puedan suministrar el Combustible necesario para la operación y la logística del transporte del mismo a través de carros cisternas.</p> <p>2. Elaborar el informe de reporte de daños después de lo ocurrido y un informe operativo el cual permitirá identificar sitios donde no se pudo prestar el servicio.</p> <p>RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE POSTERIOR AL DESASTRE</p> <p>1. Se diseñará un plano que permita identificar una mejor forma para realizar la recolección de los residuos generados después del siniestro, esto permitirá tener la cantidad de residuos, número y localización de canecas de 55</p>
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

		<p>galones o cajas contenedoras de 1100L, frecuencia y tipo de recolección, accesos centrales del sector afectado, se precisan los grandes y medianos generadores.</p> <p>2. Si por motivo del desastre, se inicia el proceso de consecución de equipos sean compactadores o volquetas por medio de alquiler para poder prestar el servicio. Paralelamente el área de mantenimiento coordina gestiones con talleres externos con el fin de dar atención a la flota vehicular.</p> <p>3. Solicitar a disposición final el estado del relleno sanitario y su capacidad con el fin de controlar y dar certificación de las actividades a las autoridades ambientales y gubernamentales que las soliciten.</p>
<p>CIERRE DEL RELLENO SANITARIO</p>	<ol style="list-style-type: none"> Mantener un stock mínimo de consumo mensual de herramientas (cepillos, escobas, bolsas, rastrillos, etc.) del 70%. Contar con el 100% de la plantilla operativa, más un 5% stand by. El Gerente de Operaciones participará ante el llamado del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de 	<ol style="list-style-type: none"> Realizar la inspección diaria y mantenimiento a la flota vehicular. Mantener stock de insumos para el mantenimiento de la flota vehicular. Contar con vehículos de reserva del 20%.

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	<p>Desastres CMGRD en una situación de emergencia y considerando la magnitud del evento y su evaluación inicial, determinará la dinámica de atención y coordinación de reacción con el personal de Veolia Aseo Bucaramanga S.A. E.S.P.</p> <p>Entiéndase que entre los convenios de mutua ayuda, se incluye el apoyo de equipo de otras ciudades de la misma empresa u otras empresas de aseo, alquiler de maquinaria, entre otras. Para lo cual el Gerente de Operaciones debe coordinar su reacción en caso de requerirse.</p> <p>Se debe considerar que la evaluación inicial debe identificar zonas de interés ambiental, social y económico considerando la vulnerabilidad hacia:</p> <p>Suspensiones: Determina los efectos de la emergencia sobre el desarrollo normal de las actividades del relleno sanitario (cierres temporales) en términos de multas o cierre definitivo.</p> <p>Para el caso de la unidad de negocio de Veolia Aseo Bucaramanga y su área metropolitana, la disposición es en el Relleno Sanitario el Carrasco, operado por la empresa EMAB S.A. E.S.P. Cuenta con su respectivo Plan de Emergencia, el cual considera la articulación ante los diferentes riesgos que se puedan desencadenar y convertirse en emergencia, incluidas las emergencias que de forma similar y al mismo tiempo, puedan afectar varias áreas o ciudades donde se</p>	<p>4. Disponibilidad de sistemas de comunicación.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	<p>realiza la prestación del servicio de recolección y transporte de residuos, que son la fuente generadora del material que este relleno dispone.</p> <p>En caso de presentarse cierre parcial o definitivo del relleno sanitario el Carrasco por cualquier eventualidad no prevista, se tiene determinado como sitios alternos para disposición final de residuos ordinarios o domiciliarios, los Parques tecnológicos ambientales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proyecto Parque Tecnológico Ambiental Chocóa ubicado en el municipio de Girón Santander, el cual contará con las licencias pertinentes para gestionar de forma adecuada los residuos que allí se dispongan, iniciando su operación en el mes de Noviembre, operado por Veolia S.A. E.S.P. 	
<p>TORMENTA ELÉCTRICA</p>	<p>Analizar las rutas que pertenecen a asentamientos y barrios en donde el ingreso del vehículo en temporada de Tormentas Eléctricas un riesgo para la operación, por lo tanto se deberán establecer las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notificar la alerta, generar comité de célula de crisis para evaluar la situación y mantener informado a las partes interesadas. 2. Activar protocolo de comunicaciones. 	<p>1. En la medida que se logre ir normalizando la prestación del servicio sea esto por que se superó el evento generador de la emergencia (lo anterior de acuerdo a criterio de evaluación de las autoridades como Concejo Municipal de Gestión del Riesgo, alcaldía municipal, secretaria de medio ambiente, Ministerio de salud, unidad de Negocio), se deberán ir desactivando las alertas de acuerdo a su color, nivel e impacto progresivamente hasta llegar a la condición normal.</p>

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	<p>3. Ubicar contenedores en sitios estratégicos para la recogida de residuos de acuerdo a la viabilidad del sitio. De acuerdo a las indicadores del comité municipal de gestión del riesgo, Veolia atendería las siguientes solicitudes:</p> <p>4. Apoyo a la comunidad en la recogida de árboles caídos solicitada por alguna entidad.</p> <p>5. Corte y recogida de árboles caídos por la tormenta eléctrica y disposición final de ellos.</p> <p>6. Se debe mantener informado a la célula de crisis de la eventualidad hasta la culminación o control de la misma.</p> <p>7. Diligenciar el respectivo formulario / registro de eventos para determinar los impactos reales y recursos asignados.</p>	<p>2. Implementar el mecanismo de finalización de la emergencia a medida que se gestiona la continuidad de la prestación de servicio.</p> <p>3. Comunicar el restablecimiento y normalización de la prestación de servicio.</p> <p>4. Restablecer y Normalizar el servicio.</p> <p>5. Diligenciar el respectivo formulario / registro de eventos / evaluación de daños para determinar los impactos reales y recursos asignados.</p>
<p>FALLAS EN EQUIPOS Y SISTEMAS</p>	<p>1. Notificar la alerta, generar comité de célula de crisis para evaluar la situación y mantener informado a las partes interesadas.</p> <p>2. Notificar a la Gerencia de Operaciones y Jefatura de Mantenimiento el evento.</p> <p>3. Referenciar el equipo, serial o sistema afectado y describir el daño.</p> <p>4. Gestionar la reparación con insumos, herramientas y equipo calificado interno de la UN. Para los</p>	<p>- Informar a las partes interesadas.</p> <p>- Implementar el mecanismo de finalización de la emergencia a medida que se gestiona la continuidad de la prestación de servicio.</p> <p>- Comunicar el restablecimiento y normalización de la prestación de servicio.</p> <p>-Diligenciar el respectivo formulario / registro de eventos</p>

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	<p>casos en que no se pueda intervenir con los equipos internos de la organización a nivel de Seccional y Regional, se procede a contactar con proveedores que brinden la solvencia de la incidencia cumplimiento con los estándares HSEEQ.</p> <p>5. Para no afectar la prestación del servicio, se debe garantizar la ejecución de la flota standby y apoyo de las Seccionales, y para casos de softwares se debe garantizar el alquiler o intervención de técnicos especializados.</p> <p>6. Mantener informado a Operaciones y Mantenimiento para la gestión estratégica de la operación.</p>	<p>/ evaluación de daños para determinar los impactos reales y recursos asignados.</p>
<p>AVENIDA TORRENCIAL</p>	<p>1. Notificar la alerta, generar comité de célula de crisis para evaluar la situación y mantener informado a las partes interesadas.</p> <p>2. El coordinador responsable de atención de la emergencia junto con el Gerente de gestión de residuos ayuda del personal líder y personal de apoyo, evaluará e identificará las zonas, personal, vehículos o infraestructura afectada por la ocurrencia del fenómeno.</p> <p>3. Gestionar brigadas de limpieza para realizar el levantamiento de los puntos críticos generados por la inundación.</p>	<p>- En la medida que se logre ir normalizando la prestación del servicio sea esto por que se superó el evento generador de la emergencia (lo anterior de acuerdo a criterio de evaluación de las autoridades como Concejo Municipal de Gestión del Riesgo, alcaldía municipal, secretaria de medio ambiente, Ministerio de salud, unidad de Negocio), se deberán ir desactivando las alertas de acuerdo a su color, nivel e impacto progresivamente hasta llegar a la condición normal.</p>

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	<p>4. Activación protocolo de comunicaciones.</p> <p>5. Se debe analizar el estado de los vehículos afectados por la emergencia, y de acuerdo a aspectos como: el tipo de residuo a recolectar, vías de acceso, cantidad de residuos y condiciones topográficas disponer de los vehículos adecuados para la actividad de recolección y transporte.</p> <p>6. El coordinador responsable y Gerente de gestión de residuos debe identificar los puntos críticos (acumulación de altos volúmenes de residuos) para evitar la afectación y deterioro sanitario, generación de malos olores, focos de propagación de vectores y enfermedades.</p> <p>7. El Gerente de Operaciones validará la necesidad de ayuda externa para contrarrestar el evento ocurrido como entidades de socorro o para remoción de sedimentos.</p> <p>8. Se debe mantener informado a la célula de crisis de la eventualidad hasta la culminación o control de la misma.</p> <p>9. Diligenciar el respectivo formulario / registro de eventos para determinar los impactos reales y recursos asignados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar el mecanismo de finalización de la emergencia a medida que se gestiona la continuidad de la prestación de servicio. - Comunicar el restablecimiento y normalización de la prestación de servicio. - Restablecer y Normalizar el servicio. - Diligenciar el respectivo formulario / registro de eventos / evaluación de daños para determinar los impactos reales y recursos asignados.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.11. Subsidios y contribuciones

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

3.11.1. Factores de subsidios y aportes solidarios 2024

Estrato o tipo de usuario	Factor de subsidio (%), según acuerdo del Concejo Municipal	Factor de contribución (%), según acuerdo del Concejo Municipal
Estrato 1	-70%	
Estrato 2	-40%	
Estrato 3	-15%	
Estrato 4		
Estrato 5		50%
Estrato 6		60%
Comercial		50%
Industrial		30%
Oficial		

3.11.2. Equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones

Documento	Fecha de suscripción	Acuerdo
Por lo cual se establecen los factores de subsidios y aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto alcantarillado y aseo para la vigencia fiscal del 2022 - 2026	21 febrero de 2022	002

4. Cumplimiento de las Obligaciones del Prestador contenidas en el PGIRS

Programa PGIRS	Proyecto PGIRS	Actividad	Meta	Cronograma
Recolección, transporte y transferencia	Cobertura de recolección área urbana	Seguir cubriendo las rutas de recolección en el área urbana	Seguir cubriendo la ruta de recolección en el área urbana	2015, se debe seguir realizando la cobertura durante tiempo indeterminado
	Frecuencia de recolección área urbana	Seguir cumpliendo con las frecuencias	Seguir cumpliendo con las frecuencias	2015, se debe seguir realizando la

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

		de la recolección del área urbana	de la recolección del área urbana	cobertura durante tiempo indeterminado
	Cantidad y manejo de puntos críticos en el área urbana	Disminuir la cantidad de puntos críticos en el área urbana	Lograr disminuir el 50% de los puntos críticos en el área urbana	30 de septiembre del 2018
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Cobertura de barrido área urbana	Seguir realizando la cobertura de barrido en el área urbana	Lograr el 100% de la cobertura del área urbana	30 de Junio 2017
	Acuerdo de barrido de vías y áreas públicas cuando hay varios prestadores del servicio público de aseo	Realizar el acuerdo entre las empresas del servicio público de aseo	Lograr el acuerdo entre las empresas del servicio público de aseo.	31 de marzo de 2016
	Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana	Iniciar la actividad de mantenimiento e instalación de cestas papeleras,	Instalación de las cestas papeleras según aprobación previa del municipio	Iniciar la instalación y mantener inmediatamente se reciba la autorización por parte del municipio.
	Frecuencia actual de barrido área urbana.	Seguir cumpliendo con la frecuencia de barrido en el área urbana	Seguir cumpliendo con la frecuencia de barrido en el área urbana, mínimo de dos veces por semana, o según lo defina el municipio	Seguir realizando la frecuencia de recolección tiempo indeterminado.
	Catastro de árboles	Establecer la ubicación de los	Contar con un catastro que	12 Años

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

Corte de césped y poda de árboles	ubicados en vías y áreas públicas urbanas que deben ser objeto de poda, según rangos de altura	árboles y frecuencia de poda según su especie	cuenta con todas las especificaciones requeridas para la realización correcta de la actividad.	
	Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped	Actualizar el catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped	Contar con un catastro que cuente con todas las especificaciones requeridas para la realización correcta de la actividad.	30 de Noviembre de 2016
	Cantidad mensual de residuos generados en las actividades de corte de césped y poda de árboles	Realizar el peso de los residuos generados en las actividades de corte de césped y poda de árboles	Conocer la cantidad total mensual de residuos generados en las actividades de corte de césped y poda de árboles	12 Años
Lavado de Áreas Públicas	Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado.	Contar con el inventario actualizado de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado	Tener inventariado en un 100% los puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado del municipio de Bucaramanga	12 Años
	Prestación de la actividad	Realizar la actividad de lavado de áreas públicas en el municipio de Bucaramanga	Establecer frecuencias de lavado de áreas públicas en el municipio de Bucaramanga	12 Años

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co

	Acuerdo de lavado de vías y áreas públicas entre los prestadores de servicio público	Establecer un acuerdo de lavado de vías y áreas públicas entre los prestadores de servicio público que operan en el municipio de Bucaramanga	Establecer una tarifa acorde a lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015	12 Años
	Frecuencia de Lavado de áreas públicas	Establecer frecuencias de lavado para las áreas públicas del municipio de Bucaramanga	Contar con un acuerdo de lavado para las áreas públicas del municipio de Bucaramanga	12 Años

Veolia Aseo Santander y Cesar S.A E.S.P

Oficina principal: Calle 60 # 16 c – 03 B. La Esmeralda – Girón

Nit. 900.293.868-7

Teléfono : 6806437

www.veolia.com.co

aseo-bucaramanga.co@veolia.com

Atención Servicio al cliente

Bucaramanga - Floridablanca: Calle 105 # 26 a - 14 Local 7 Torre

Picasso B. Provenza - Bucaramanga. Tel: 6576852-6397202

Girón: CL 39 # 23-44 L 03 Balcones del Poblado - Poblado Girón.

Tel: 6811243

Barrancabermeja: Calle 52 26 - 16 B. Colombia

Piedecuesta: Cra. 4 N° 6N-93 L esquina 2 Triángulo - B. Junín

Aguachica Oficina CENS: Calle 11 N° 14-10 Barrio La Ceiba

Pelaya: Cra, 10 N° 7a -58 Barrio las Delicias

Línea Gratuita Nacional: 018000950096

co-servicioalcliente.aseovsc@com.co