	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 1 de 24

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Alfonso Sanchez Auxiliar de Ingeniería	Jhon Matamoros Gerente Seccional	Pedro Arnulfo Garcia Tibaduiza Representante Legal

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Cargo que solicitó el cambio
01	20/12/2019	Creación del documento	Gerente Seccional
02	27/03/2020	Revisión de documento y afinación de rutas	Gerente Seccional
03	16/07/2021	Revisión y actualización del documento	Gerente Seccional
04	28/02/2022	Revisión y actualización del documento	Gerente Seccional
05	10/02/2023	Revisión y actualización del documento	Gerente Seccional
06	06/06/2023	Cambio de razón social de ASEO URBANO S.A.S E.S.P a VEOLIA ASEO NORTE DE SANTANDER S.A.S E.S.P Actualización de códigos de formatos relacionados a gestión de relacionamiento Revisión y actualización del documento	Gerente Seccional


	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 2 de 24

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.	2
2. ALCANCE.	2
3. RESPONSABLES.	2
4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA.	2
5. INTRODUCCIÓN	5
6. ACTIVIDADES PRESTADAS.	6
7. OBJETIVOS Y METAS	6
8. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO.	8
8.1. FECHA DE ADOPCIÓN DEL PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.	8
8.2. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	8
Veolia Aseo NS S.A.S. E.S.P presta el servicio de aseo en la zona urbana del municipio de Yopal delimitada en la figura que se muestra a continuación:	8
8.3. ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE.	8
8.4. ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA.	14
8.5. ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS.	14
8.6. ACTIVIDAD DE CORTE DE CÉSPED EN LAS VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS.	16
* La frecuencia varía dependiendo las condiciones climáticas de la ciudad y según lo definido en el artículo 2.3.2.2.2.6.67. del Decreto 1077 de 2015	19
8.7. ACTIVIDAD DE PODA DE ÁRBOLES EN LAS VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS.	19
8.8. ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO.	19
8.9. ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO.	19
8.10. ACTIVIDAD DE COMERCIALIZACIÓN.	20
• PROGRAMA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD Y DE LA PROGRAMACIÓN DE CAMPAÑAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS.	20
8.11. ACTIVIDAD DE LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS.	21
8.12. RESIDUOS ESPECIALES.	21
8.13. PROGRAMA DE GESTIÓN DEL RIESGO.	21
8.14. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES.	21
10. ACTIVIDADES DE GESTIÓN SOCIAL.	23

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 3 de 24

1. OBJETIVO.

Describir la prestación del servicio público de aseo, buscando las condiciones óptimas basadas en estándares de seguridad. Orientado en términos de satisfacción del cliente, cobertura, calidad, continuidad y eficiencia en las actividades prestadas por la empresa.

2. ALCANCE.

Aplica para todas las actividades realizadas en la unidad de negocio Veolia Yopal.

3. RESPONSABLES.


Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Cargo	Gerencia/Dirección
Gerente Seccional Yopal	Representante Legal
Jefe de Operaciones y mantenimiento	Gerente UN Yopal
Auxiliar Ingeniería	Gerente UN Yopal
Coordinador PSS	Gerente UN Yopal
Líder de recolección	Jefe de Operaciones y mantenimiento
Líder de Barrido	Jefe de Operaciones y mantenimiento
Operario de barrido	Líder de Barrido
Operario de Recoleccion	Líder de recolección
Operario de CLUS	Líder de recolección
Operario de Guadaña	Líder de recolección

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA.

Definición de términos usados en este documento	
Término	Definición
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

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 4 de 24

		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	Y	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 TRANSPORTES	Y	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.	Y	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 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 bordeado y ploteo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.
PODA DE ÁRBOLES EN 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.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 5 de 24

PUNTO CRÍTICO	Son aquellos lugares donde se acumulan residuos sólidos generando afectación y deterioro sanitario que conlleva la afectación de la limpieza del área, por la generación de malos olores, focos de propagación de vectores, y enfermedades, entre otros.
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.

5. INTRODUCCIÓN


Veolia Aseo NS S.A.S. E.S.P, inicia su operación en el Municipio de Yopal en Mayo de 2003, siendo una empresa dedicada a la prestación del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos domiciliarios, escombros y podas, gestión de recolección, transporte y tratamiento de residuos peligrosos y especiales.

Actualmente, el talento humano de la unidad de negocios yopal cuenta con aproximadamente 79 personas vinculadas en sus áreas administrativa, comercial y operativa.

Veolia Aseo NS S.A.S. E.S.P considera que el transporte de los desechos sólidos ordinarios es un elemento fundamental del sistema, por lo tanto, cuenta con un equipo automotor conformado por: vehículos compactadores, vehículos satélites, volquetas para el transporte de escombros, podas, follajes y recolección de residuos generados en el barrido de calles.

En el municipio de Yopal el Relleno Sanitario El Cascajar es operado por parte de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal (EAAAY).

El nivel de complejidad asignado al sistema se ha calificado como Alto, según los parámetros establecidos, de acuerdo con el número de habitantes en la zona urbana del municipio donde Veolia Aseo NS S.A.S. E.S.P. presta el servicio de recolección y transporte de residuos; así como de barrido y limpieza de vías, áreas públicas teniendo en cuenta la capacidad económica y el grado de exigencia técnica que se requiera para una óptima prestación del servicio.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 6 de 24


6. ACTIVIDADES PRESTADAS.

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO
Recolección	Mayo 2003
Transporte	Mayo 2003
Transferencia	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Mayo 2003
Corte de césped en vías y áreas públicas	Julio 2019
Poda de árboles en vías y áreas públicas	N/A
Lavado de vías y áreas públicas	Mayo 2003
Tratamiento	N/A
Aprovechamiento	N/A
Comercialización	Mayo 2003

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 7 de 24

7. 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			
Barrido y de limpieza de áreas públicas	Cobertura	Mejorar los procedimientos de la organización, enfocándolos a procesos integrados donde se pueda definir y medir el desempeño de los parámetros claves para la organización.	Información facturación y cumplimiento operativo	100%	100%	100%	100%	Cobertura: Usuarios atendidos/ Total de usuarios	Mensual
	Calidad		Encuesta de satisfacción al cliente - NSS	28	29	30	32	Satisfacción del cliente: Resultados Satisfactorios de Encuesta/ Total de Encuestados	Anual
	Continuidad		Hojas de microruta	95%	95%	99%	99,8%	Cumplimiento de Microrutas	Mensual
	Eficiencia		Información recursos, informe operativos	90%	90%	90%	90%	Eficiencia en el Barrido	Mensual
Recolección de residuos	Cobertura	Mejorar los procedimientos de la organización, enfocándolos a procesos integrados donde se pueda definir y medir el desempeño de los parámetros claves para la organización.	Información facturación y cumplimiento operativo	100%	100%	100%	100%	Cobertura: Usuarios atendidos/ Total de usuarios	Mensual
	Calidad		Encuesta de satisfacción al cliente - NSS	36	37	38	40	Satisfacción del cliente: Resultados Satisfactorios de Encuesta/ Total de Encuestados	Anual
	Continuidad		Hoja de Ruta	100%	100%	100%	100%	Cumplimiento de Frecuencia	Mensual

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 8 de 24

	Eficiencia		Información recursos, informe operativos	90%	<85%	<85 %	<85%	Eficiencia de Recolección	Mensual
--	------------	--	--	-----	------	-------	------	---------------------------	---------

8. ASPECTOS OPERATIVOS DEL SERVICIO.

8.1. FECHA DE ADOPCIÓN DEL PROGRAMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.

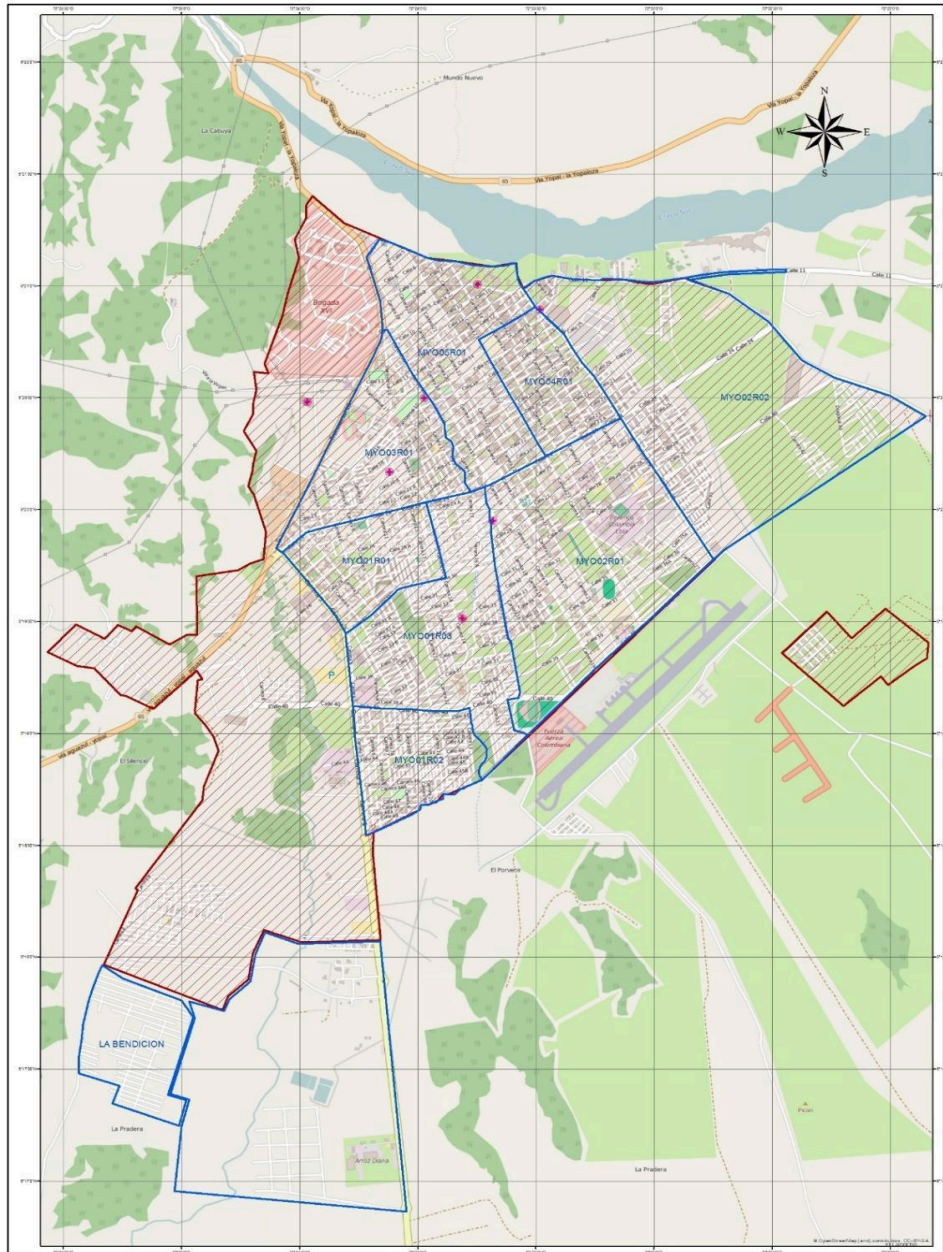
La información del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo se adopta desde el mes de Junio de 2023

8.2. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

ACTIVIDAD DEL SERVICIO	NOMBRE DEL DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL MUNICIPIO	LOCALIDAD/COMUNA
Barrido y limpieza de vías áreas públicas	Casanare	El Yopal	Comuna 3 - Comuna 5 - Comuna 6 - Comuna 7
Recolección de Residuos sólidos	Casanare	El Yopal	Comuna 1 - Comuna 2 - Comuna 3 - Comuna 4 - Comuna 5 - Comuna 6 - Comuna 7
Corte de Césped	Casanare	El Yopal	Comuna 3 - Comuna 5 - Comuna 6 - Comuna 7


Nota: No aplica para la actividad de disposición final.

Veolia Aseo NS S.A.S. E.S.P presta el servicio de aseo en la zona urbana del municipio de Yopal delimitada en la figura que se muestra a continuación:



8.3. ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE.

Las formas de presentación de residuos a las que pueden acogerse los usuarios de acuerdo al decreto 1077 de 2015, título 2, Subsección 2. Almacenamiento y Presentación y del Decreto 2981 de 2013, son:

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 10 de 24

FORMA DE PRESENTACIÓN DE RESIDUOS	DESCRIBIR CONDICIONES DE PRESTACIÓN QUE DEBEN CUMPLIR LOS USUARIOS
<p>Los residuos deben encontrarse frente al predio en la acera y/o contenedores ubicados previamente.</p>	<p>-El usuario debe realizar separación en la fuente y disponer los residuos que van a Relleno en los horarios establecidos.</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>

- **UBICACIÓN DE LA BASE DE OPERACIONES.**

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Cr 23 # 32 - 45 Barrio Villa Consuelo	3175385319 - 018000950096

- **MACRO RUTAS DE RECOLECCIÓN.**

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
MYO01R01	La Campiña, Paraiso, Araguane, Casiquiare I, II, La Unidad, Villa Docente, Comfaboy, Salomé 2, Flor Amarillo, San Jorge II, Villa Rita, Américas, Cimarrón, Urb Santander, Los Alamos.	X		X		X			06:00	15:00
MYO01R02	San Jorge, Urb. Chavinave, Urb. Villa Vargas, Urb El Poblado, Progreso I, II, III y IV, Bellavista, Salomé 2, Cimarrón, Villa Nelly, Flor Amarillo, El Fical, El Laguito, Maranatha, Américas, Villa Rita, Los Ángeles, Montecarlo, Nuevo Milenio.	X		X		X			06:00	15:00
MYO01R03	San Mateo, Villa Rita, San Sebastián, Garcero, Naranjos, Cataluña, Ciudadela del Carmen, Los Almendros, San Mateo, Salomé 2,	X		X		X			06:00	15:00



**PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO
PÚBLICO DE ASEO**


PROCEDIMIENTO

VY-GO-PR-08

Versión : 06

Página 11 de 24

	Urb. Comfaboy, Villa Rocio, Villa del Prado, Nuevo Hábitat I y II, Casimena I y II, Nuevo Hábitat II, La Primavera, Cimarrón, El Nogal, Urb. 26 de Mayo, Urb. San Pedro, Urb. Américas, Santa Helena y Canagueros, Urb Cañaverál,Urb. Flor Amarillo, Villa Rita, Villa Leo, Urb Los Naranjos, El Portal, Nuevo Horizonte, Covisedca									
MYO02R01	Barrio 20 de Julio, Provivienda, Barrio Aerocivil, Urb. Los Yopos, B. San Martín, Los Andes ,Urb. El Recuerdo, Barrio el Intra, Villa Pinzonera, Ciudadela La Bendición Terminal de Transporte, Invasión 15 de Octubre, Urb. Comfacasanare, Colinas Urb. Con Caja, Altos de Manare, Oasis, Mastranto, Maria Paz, El Gilgar, La Floresta, Urb villa Consuelo , Urb. Villas de San Juan, Urb Villa Nathalia, los Laureles I Y II.		X		X		X		06:00	15:00
MYO02R02	Conjunto Residencial Arboleda, Brisas del Cravo, Conjunto Residencial Paso Real, Villas del Pedregal,Villas del Paraiso,Villas del Eden,Urb Casa del Rio, Ciudadela La Bendición, Caminos de Sirivana, Urb. Pontevedra, Barrio Puerta Amarilla,Alborán, Valle de Guarataros, Colinas, Conjunto Residencial Senderos de Aragua, Villa Maria, El Remanso I, Caribabare, conjunto Comfaboy, Urb. Villa Flor, Saman del Rio, Barrio Los Héroes, El Triunfo, Maria Milena I y II, Camoruco, Urb, Bosques de San Martín, Villa Benilda, Barrio Unión-San Carlos, Barrio el Remanso y Hernando Urrego, Villa Lucia, Llano Vargas		X		X		X		06:00	15:00

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 12 de 24


MYO05R01	Barrio San Martín, El Centro, Altos de San Martín, Libertador, 7 de Agosto, Camaguay, Bello Horizonte, El Gavan, La Amistad.	X	X	X	X	X	X	X	18:00	03:00
MYO03R01	La Esperanza, Primero de Mayo, La Corocora, La Florida, Alcaravanes, El Bosque, Luis Maria Jimenez, Las Palmeras, Luis Hernandez Vargas, Vencedores, Los Esteritos.	X		X		X			18:00	03:00
MYO04R01	Los Helechos, Bicentenario, Urb Brosquero, El Salitre, Urb Villa Sol, 7 de Agosto, Portales del Jobo, Urb Dalel Baron, Juan Pablo.		X		X		X		18:00	03:00

● **PUNTOS CRÍTICOS.**

PUNTO			DIRECCIÓN	DESCRIBIR LOS OPERATIVOS DE LIMPIEZA PROGRAMADOS Y ACTIVIDADES PARA SU ELIMINACIÓN PACTADOS CON EL MUNICIPIO.
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Calle 32A con carrera 5	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	5 entre calle 36 y calle 40	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Calle 36 entre carrera 5 y 6A	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Carrera 6 con calle 33	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Carrera 12 con calle 37	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Carrera 6 con calle 40 A	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 13 de 24

Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Carrera 5 entre 40 y 42	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Carrera 9 con calle 43 A	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Los Angeles diagonal 47 con carrera 13	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Diagonal 47 entre carrera 11 y 13	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Primavera - calle 33 con carrera 16 A	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Carrera 19 entre 32 y 36 (Alrededor del lote privado)	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Calle 38 entre transversal 15 y carrera 19	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Carrera 21 con calle 32	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Carrera 21 entre calle 38 y 39	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte
Residuos Inservibles	Ordinarios	e	Calle 37 entre carrera 21 y 23	Brigada de limpieza, ornato y embellecimiento, recolección y Transporte

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 14 de 24

- **LUGAR DE DISPOSICIÓN FINAL.**

NOMBRE DEL RELLENO	UBICACIÓN	TELÉFONO DE CONTACTO	LICENCIA AMBIENTAL
El Cascajar	Km 16 via Yopal- Paz de Ariporo	(57+8) 6345001	SI

8.4. ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA.

No se realiza actividad de Transferencia en la prestación del servicio, debido a que el relleno sanitario se encuentra a 21 Km desde el límite del área de prestación del servicio.

8.5. ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS.

Número de kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas.


KILÓMETROS DE BARRIDO Y ÁREAS PÚBLICAS PROMEDIO MES AÑO 2023	METROS CUADRADOS DE PARQUES Y ZONAS PÚBLICAS
3.850 km	390.000 m ²

*Nota: Acorde al número de días de cada mes, el valor puede fluctuar en función de las frecuencias de barrido.

**Nota 2: Los Km mencionados incluyen los metros cuadrados relacionados en la tabla, convertidos con el factor establecido Res. CRA 720 de 2015

- Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas, indicando el número de kilómetros a barrer en el área de confluencia y el número de metros cuadrados de parques y zonas de áreas públicas a barrer en el área de confluencia, de conformidad con la Resolución CRA 709 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

Acuerdo de barrido y limpieza	Fecha de suscripción	Prestadores que suscribieron 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
Acuerdo de Barrido y Limpieza del Municipio de Yopal	02 - Agos - 2021	Veolia Aseo NS S.A.S. E.S.P y EAAAY	- Veolia Aseo NS S.A.S. E.S.P: 3.701 - EAAAY: 6.350	No Especificado	Veolia Aseo NS S.A.S. E.S.P: 16305 EAAAY: 31322

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 15 de 24

- MACRO RUTA DE BARRIDO**


Macro Ruta Código	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora Inicio	Hora Fin
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
M1_RS	Nuevo Habitat, San Mateo, Casimena 1 y 2, Maranatha, Montecarlo, El Laguito, El progreso, Fical, Floridablanca, Brisas del llano, Bellavista Nuevo Milenio, Villa Nelly, Ciudadela San Jorge, Villas de Chavinave, Villa vargas, Flor Amarillo	X			X				6:00:00	15:00:00
M2_RS	La Primavera, Nuevo Hábitat 2, El Nogal, El Portal, Altos del cacique, Los Almendros, Naranjos, Catalunia, Yopo, San Sebastian Ciudadela el Carmen Aerocivil, La Bendición, Veinte de Julio		X			X			6:00:00	15:00:00
M3_RS	El Mastranto, Maria Paz, El Oasis, o, Altos de Manare, Villa Natalia, El Remanso II, San Carlos, Villa Benilda, Llano Vargas, Villa Lucia, Américas, La Bendición, Villa David, Villa de San Juan, Laureles, Santa Marta, Torres del Sol, Bosque de Sirivana.			X			X		6:00:00	15:00:00
M1_VP	Calle 30, Calle 40, Cra 14, Diagonal 47, Transversal 7, Vía Morichal	X			X				6:00:00	15:00:00
M2_VP	Calle 30, Calle 40, Cra 18, Cra 19, Cra 20, Diagonal 47 Transversal 15		X			X			6:00:00	15:00:00
M3_VP	Calle 30, Calle 40, Cra 23, Cra 29, Cra 30, Cra 40			X			X		6:00:00	15:00:00

La actividad de barrido se realiza de forma manual.

- UBICACIÓN DE CUARTELILLOS O PUNTOS DE ALMACENAMIENTO DE IMPLEMENTOS DE BARRIDO.**

#	CUARTELILLO	DIRECCIÓN
1	Carritos de Barrido, insumos y herramientas	Calle 36A N° 12B-27
2	Carritos de Barrido, insumos y herramientas	Carrera 23 # 32-45

- PLAYAS EN EL ÁREA DE PRESTACIÓN A SER INTERVENIDAS CON LIMPIEZA**

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 16 de 24

Veolia Aseo NS S.A.S. E.S.P en la actualidad no realiza esta actividad dentro del municipio de Yopal


- **PROGRAMA DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CESTAS EN EL ÁREA DE PRESTACIÓN, PRECISANDO EL NÚMERO DE CESTAS A INSTALAR POR AÑO.**

PROGRAMA	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	CANTIDAD DE CESTAS	FRECUENCIA
INSTALACIÓN DE NUEVAS CESTAS	Yopal	0	N/A
REPOSICIÓN DE CASSETAS INSTALADAS	Yopal	0	N/A
DESMANTELACIÓN DE CESTAS	Yopal	0	N/A
MANTENIMIENTO	Yopal	0	N/A


8.6. ACTIVIDAD DE CORTE DE CÉSPED EN LAS VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS.

La intervención en la actividad de corte césped se realiza diario en los sitios identificados a continuación y de acuerdo a las temporadas del año, dentro de las áreas intervenidas se encuentran:

Nº	PARQUE / ZONA PÚBLICA	ÁREA (m2)	FRECUENCIA PROGRAMA DE CORTE AL AÑO
1	Parque Chavinave 1	719	Máximo cada 45 días
2	Parque Chavinave 2	1631	Máximo cada 45 días
3	Parque Chavinave 3	357	Máximo cada 45 días
4	Parque San Jorge 1	612	Máximo cada 45 días
5	Parque San Jorge 2	10029	Máximo cada 45 días
6	Parque San Jorge 3	9692	Máximo cada 45 días
7	Parque Progreso 4	396	Máximo cada 45 días
8	Zona verde Invasión	1939	Máximo cada 45 días
9	Cancha Montecarlo 1	2034	Máximo cada 45 días
10	Cancha Montecarlo 2	1476	Máximo cada 45 días
11	Parque el Progreso	4499	Máximo cada 45 días
12	Parque el Progreso CAI	4854	Máximo cada 45 días
13	Parque Villa Nelly 1	702	Máximo cada 45 días
14	Parque Villa Nelly 2	3417	Máximo cada 45 días

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 17 de 24

15	Parque Bella Vista	3834	Máximo cada 45 días
16	Parque Villa Nelly 3	686	Máximo cada 45 días
17	Parque Monte Carlo 1	1296	Máximo cada 45 días
18	Parque Montecarlo 2	217	Máximo cada 45 días
19	Parque Montecarlo 3	1296	Máximo cada 45 días
20	Parque Monte Carlo 4	863	Máximo cada 45 días
21	Parque Nuevo Milenio 1	1437	Máximo cada 45 días
22	Parque los Abuelos	1996	Máximo cada 45 días
23	Parque Villa Nelly 3	1508	Máximo cada 45 días
24	Parque Maranatha	3474	Máximo cada 45 días
25	Parque Nuevo Milenio 2	3372	Máximo cada 45 días
26	Parque el Laguito	1975	Máximo cada 45 días
27	Parque el Fical 1	301	Máximo cada 45 días
28	Parque el Fical 2	1115	Máximo cada 45 días
29	Parque el Fical 3	862	Máximo cada 45 días
30	Parque Caño de la 40	1898	Máximo cada 45 días
31	Parque Brisas del Llano 1	2066	Máximo cada 45 días
32	Parque Casimena 1	1219	Máximo cada 45 días
33	Parque San Mateo 1	1327	Máximo cada 45 días
34	Parque San Mateo 2	867	Máximo cada 45 días
35	Parque San Mateo 3	1031	Máximo cada 45 días
36	Parque Brisas del Llano 2	4446	Máximo cada 45 días
37	Parque Casimena 2	2295	Máximo cada 45 días
38	Parque San Sebastián	4179	Máximo cada 45 días
39	Parque Casimena 3	1141	Máximo cada 45 días
40	Parque Casimena 4	800	Máximo cada 45 días
41	Parque Nuevo Hábitat	6267	Máximo cada 45 días
42	Parque Casiquiare 1	1384	Máximo cada 45 días
43	Parque Casiquiare 2	1262	Máximo cada 45 días
44	Parque la Primavera	1540	Máximo cada 45 días
45	Parque 20 de Julio 1	993	Máximo cada 45 días
46	Parque El Nogal 1	733	Máximo cada 45 días
47	Parque el Nogal 2	276	Máximo cada 45 días
48	Parque el Portal	604	Máximo cada 45 días

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 18 de 24

49	Parque el Garcero	2826	Máximo cada 45 días
50	Parque los Naranjos	1323	Máximo cada 45 días
51	Parque los Almendros	873	Máximo cada 45 días
52	Parque Ciudad del Carmen	3911	Máximo cada 45 días
53	Parque el Yopo 1	889	Máximo cada 45 días
54	Parque el Yopo 2	653	Máximo cada 45 días
55	Parque Maria Paz 1	287	Máximo cada 45 días
56	Parque Maria paz 2	976	Máximo cada 45 días
57	Parque Villa San Juan	7081	Máximo cada 45 días
58	Parque Oasis	3623	Máximo cada 45 días
59	Parque Mastranto	812	Máximo cada 45 días
60	Parque Villa Natalia	1307	Máximo cada 45 días
61	Parque los Laureles	741	Máximo cada 45 días
62	Parque el Remanso	4171	Máximo cada 45 días
63	Parque el Remanso 2	189	Máximo cada 45 días
64	Parque Union San Carlos 1	484	Máximo cada 45 días
65	Parque Union San Carlos 2	779	Máximo cada 45 días
66	Cancha - Parque Ciudadela la Bendición	41438	Máximo cada 45 días
67	Separador Ciudadela la Bendición	5914	Máximo cada 45 días
68	Zona verde Pozo 4 Ciudadela la Bendición	9806	Máximo cada 45 días
69	Separador Carrera 29 (Calle 30 hasta Calle 40)	740	Máximo cada 45 días
70	Separador Carrera 23 (Calle 30 hasta Calle 40)	920	Máximo cada 45 días
71	Separador Carrera 20 (Calle 30 hasta Calle 40)	1064	Máximo cada 45 días
72	Separador Carrera 19 (Calle 30 hasta Calle 40)	1100	Máximo cada 45 días
73	Separador Carrera 18 (Calle 30 hasta Calle 36)	571	Máximo cada 45 días
74	Separador Transversal 15 (Calle 30 hasta Transversal 47)	1428	Máximo cada 45 días
75	Separador Carrera 14 (Calle 30 hasta Calle 35)	414	Máximo cada 45 días
76	Separador Transversal 7 (Calle 30 hasta Calle 37)	678	Máximo cada 45 días
77	Separador Carrera 5 (Calle 30 hasta Tranversal 47)	2805	Máximo cada 45 días
78	Separador Calle 40 (Carrera 5 - Vía Matepantano)	5270	Máximo cada 45 días
79	Separador Transversal 47 (Carrera 5 - FAC)	1243	Máximo cada 45 días
80	Caño Zona de Abastos (Calle 30 hasta Tranversal 47)	29437	Máximo cada 45 días
81	Caño Campiña (Calle 30 hasta Calle 37)	89229	Máximo cada 45 días
82	Caño Seco (Calle 30 hasta Tranversal 47)	45734	Máximo cada 45 días

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 19 de 24

83	Caño Remanso (Calle 30 hasta Calle 35)	3575	Máximo cada 45 días
84	Parques y Entrada Barrio Las Americas	1121	Máximo cada 45 días
85	Parques Barrio Villa Lucia	2570	Máximo cada 45 días
86	Parques Barrio Llano Vargas	1200	Máximo cada 45 días
Total		378090	

* La frecuencia varía dependiendo las condiciones climáticas de la ciudad y según lo definido en el artículo 2.3.2.2.2.6.67. del Decreto 1077 de 2015

8.7. ACTIVIDAD DE PODA DE ÁRBOLES EN LAS VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS.

Veolia Aseo NS S.A.S. E.S.P realizará la recolección y transporte de los residuos sólidos originados por poda de árboles o arbustos en áreas públicas, destinando en lo posible estos residuos para procesos de aprovechamiento cuando aplique, a solicitud previa de sus usuarios.

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 NS S.A.S. E.S.P su recolección y disposición final.

8.8. ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO.

Actualmente la organización no ha implementado actividades propias de aprovechamiento.

8.9. ACTIVIDAD DE TRATAMIENTO.

Esta actividad no aplica para la organización, teniendo en cuenta que hace referencia al tratamiento de lixiviados en el rellenos sanitario, hasta la fecha no se cuenta con relleno sanitario propio y tampoco se administra el existente.

8.10. ACTIVIDAD DE COMERCIALIZACIÓN.

- Puntos de atención a los usuarios

DIRECCIÓN DE PUNTO DE ATENCIÓN.	TELÉFONO	DIAS DE ATENCION	HORARIO DE ATENCIÓN
CR19 N° 21 - 71	3175385319	Lunes - Viernes	7 a.m. - 12:00 m 2 p.m. - 5.30 p.m

- Medios de contacto

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 20 de 24


Dirección electrónica página web	https://www.veolia.com.co/tunja-yopal/servicio-al-cliente/servicio-al-cliente-yopal
Correo electrónico para radicación de PQR	jinneth-jimena.sanchez@veolia.com / info.yopal@veolia.com
Línea de atención al cliente	3175385319 - 018000-950096
Servicios adicionales que presta	N/A

- **PROGRAMA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD Y DE LA PROGRAMACIÓN DE CAMPAÑAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS.**

LOCALIDAD	TEMA	PROGRAMACIÓN (MES)
YOPAL	Guardianes Ambientales	Semestral
YOPAL	Veolia en tu Barrio	Mensual
YOPAL	Academia de líderes	Semestral
YOPAL	Celebración de fechas ambientales	Cuando aplique
YOPAL	Capacitación ambiental	Semestral

- **ESQUEMA DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO**

LOCALIDAD	MECANISMO DE FACTURACIÓN (PREPAGO, PAGO ANTICIPADO, CONJUNTA O DIRECTA)	DESCRIPCIÓN	PUNTOS DE PAGO
Yopal	Conjunta	Se factura conjuntamente con EAAAY, quien es la encargada de imprimir, entregar y recaudar los valores tarifarios facturados por Veolia Aseo NS S.A.S. E.S.P.	Puntos definidos por la EAAAY
	Directa	Es la facturación emitida por Veolia Aseo NS S.A.S. E.S.P quien se encarga de la facturación, impresión, entrega y recaudo de los valores facturados.	Supergiros, Efecty, PSE https://yopal.rec

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 21 de 24

			audo.openpay.c o/login; banco BBVA a la cuenta corriente 833021702 (para lo cual deben referenciar pago con el número de suscripción.)
--	--	--	--

8.11. ACTIVIDAD DE LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS.

A la fecha no se ha realizado acuerdo alguno con el municipio para el lavado de áreas públicas porque el municipio no ha establecido el inventario de los lugares a intervenir.

8.12. RESIDUOS ESPECIALES.

No aplica para la unidad de negocio

8.13. PROGRAMA DE GESTIÓN DEL RIESGO.

El programa de Gestión del Riesgo fue establecido con base en la Resolución 154 de 2014 modificada por la Resolución 527 de 2018 y se encuentra debidamente cargado en la plataforma del Sistema Único de Información SUI.

8.14. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES.

Los Factores de subsidios y aporte solidario son:

ESTRATO O TIPO DE USUARIO	FACTOR DE SUBSIDIO (%) SEGÚN ACUERDO DEL CONCEJO MUNICIPAL	FACTOR DE CONTRIBUCIÓN (%), SEGÚN ACUERDO DEL CONCEJO MUNICIPAL
Estrato 1	-55%	
Estrato 2	-21%	
Estrato 3	--	
Estrato 4	--	--

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 22 de 24

Estrato 5		50%
Estrato 6		60%
Industrial		30%
Comercial		50%
Oficial		--

Fuente: Acuerdo No. 001 del 12 de Febrero de 2021.


8.15 EQUILIBRIO EN EL BALANCE DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Documento	Fecha de suscripción	Acto administrativo
Acuerdo del concejo municipal que define los factores	12 de Febrero de 2021	Acuerdo No. 001
Convenios con el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos	13 de Julio de 1999	Acuerdo No. 015

9. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESTADOR CONTENIDAS EN EL PGIRS

En esta sección se señalan las estrategias y actividades a implementar para dar cumplimiento a las obligaciones que se encuentren definidas dentro del PGIRS vigente en el área de prestación.

ASPECTO	PARÁMETRO	UNIDAD	RESULTADO
Recolección y Transporte de Residuos sólidos	Cobertura de Recolección Área Urbana.	%	100
	Frecuencia de Recolección Área Urbana.	Veces/semana	3 veces/semana
	Censos de Puntos Críticos Urbana	Número Ubicación	y 16 Puntos Críticos identificados

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 23 de 24

Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas	Cobertura de Barrido Urbana	%	100
	Existencia de acuerdo de barrido de vías y áreas públicas cuando hay varios prestadores de servicio.	Si /No	Si, con la empresa EAAAY EICE ESP
	Frecuencia actual de barrido área urbana	Veces/semana	En las zonas residenciales y avenidas principales dos veces por semana en horario diurno

10. ACTIVIDADES DE GESTIÓN SOCIAL.

En el área de gestión social existen seis programas que van dirigido a la comunidad con el fin de generar relaciones de confianza entre la empresa, la comunidad y el gobierno, para contribuir al desarrollo de una cultura, reconociendo la marca como confiable, responsable y actor clave para la transformación positiva de la cultura ambiental en la gestión de residuos sólidos.

Existen programas para el cumplimiento de gestion social en sus 3 líneas de acción:

1. Apoyo a la operación
2. Relacionamiento estratégico
3. Educación ambiental

Estableciendo programas para el cumplimiento de las lineas de accion:


VY-GR-PR-01 Guardianes Ambientales

VY-GR-PR-02 Veolia en tu Barrio

VY-GR-PR-04 Escuela de líderes

VY-GR-PR-05 Celebración de fechas ambientales

Cada uno de esos programas tienen un objetivo dentro de la empresa el cual permite crecer la marca, fidelizar a los clientes y contribuir al medio ambiente.

	PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	PROCEDIMIENTO
		VY-GO-PR-08
		Versión : 06
		Página 24 de 24

- **PROGRAMA GUARDIANES AMBIENTALES.**

Promover la educación ambiental en las instituciones educativas del área de influencia, incluyendo una serie de contenidos no contemplados en el plan académico institucional, concientizando a las nuevas generaciones de los problemas ambientales y mostrarse sensibles ante ellos, fomentando interés en la participación y mejora del medio.

Se establece un cronograma de los talleres que se realizan durante el año con las instituciones.

- **PROGRAMA VEOLIA EN TU BARRIO.**

Generar el acercamiento de la empresa con las comunidades donde la unidad de negocio opera, buscando mejorar la reputación y la confianza de los clientes en el servicio. Esta actividad comunitaria abre un espacio de comunicación cercana y directa con los clientes, Desde la estrategia de relacionamiento con los grupos de interés de Veolia Colombia, es fundamental desarrollar acciones que promueven formas de diálogo y permitan generar lazos de confianza con los clientes, las comunidades, el gobierno y las autoridades, promoviendo la sostenibilidad de las ciudades.

- **ACADEMIA DE LIDERES**

Concebir, desarrollar y desplegar soluciones que impactan positivamente en el conocimiento de los presidentes de Junta de Acción comunal, creando un plan de formación anual con diversos temas de interés, enfocada a temas que permita conocer qué es veolia y cómo funciona y así mismo fortalecer su visión de liderazgo, por medio de alianzas institucionales y personal profesional de Veolia.

- **CELEBRACIÓN DE FECHAS AMBIENTALES**

Concientizar a la comunidad para que participen en las fechas ambientales y adopten medidas para la conservación del medio ambiente. Esta actividad abre un espacio que nos permite fomentar conductas responsables en la preservación de los recursos y mejorar el entorno.