



Documento Controlado
Código: GA-PP-001
Versión: 01
Fecha de Emisión: 18-07-13
Página 1 de 30

Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Contenido

1. Introducción	4
2. Definiciones	4
3. Alcance	7
4. Objetivos	7
4.1. Objetivo general	7
4.2. Objetivos específicos	7
5. Marco Normativo	7
6. Capítulo 1: Preparación de la respuesta formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia	8
6.1. Identificación de la empresa	8
6.2. Área de Prestación del servicio	8
6.3. Generalidades de la ciudad de Armenia	9
6.4. Reseña histórica de Empresas Públicas de Armenia ESP	10
6.5. Servicio Público Domiciliario de Aseo	11
6.6. Aspecto 1: La ocurrencia del evento y sus impactos sociales, económicos y ambientales.	11
6.6.1. Análisis de las Amenazas y Conocimiento del Riesgo	11
6.6.2. Valoración del riesgo	12
6.6.3. Impactos sociales, económicos y ambientales	14
6.7. Aspecto 2: Los requerimientos institucionales, los recursos físicos y humanos para atender los posibles impactos causados por un evento.	15
6.7.1. Elaboración de Inventarios	15
6.7.2. Identificación de Requerimientos	15
6.7.3. Funciones del Comité Central de Emergencias	16
6.7.4. Establecimiento de necesidades de ayuda externa	16
6.7.5. Fortalecimiento de Educación y Capacitación	17
6.8. Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones	17
6.8.1. Línea de mando	17
6.8.2. Comunicaciones	18
6.8.3. Protocolo de actuación	18
6.8.4. Formato para la evaluación de daños	19
7. Capítulo 2: Ejecución de la Respuesta	19



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado
Código: GA-PP-001
Versión: 01
Fecha de Emisión: 18-07-13
Página 2 de 30

Tablas

Tabla 1 Marco Normativo de la gestión del Riesgo de Desastres..... 7
Tabla 2 Identificación de la empresa 8
Tabla 3. Área de prestación del servicio público domiciliario de aseo 8
Tabla 4 Componentes del Servicio público de aseo prestados por EPA ESP 11
Tabla 5 Identificación de los Riesgos asociados al Servicio Público de Aseo por componente 11
Tabla 6 Valoración del Riesgo 13
Tabla 7 Impactos sociales, económicos y ambientales 14
Tabla 8 Inventarios 15
Tabla 9 Identificación de necesidades de ayuda externa..... 17
Tabla 10 Tipología de la emergencia 19
Tabla 11 Medidas de actuación 19
Tabla 12 Protocolos de actuación conforme a la emergencia presentada 21

Ilustraciones

Ilustración 1 Área de Prestación del Servicio de Aseo..... 9
Ilustración 2 Ubicación Geográfica Municipio de Armenia 10
Ilustración 3 Línea de mando Servicio de Aseo 16
Ilustración 4 Comité Operativo de Emergencias (COE)..... 18

Anexos

- Anexo 1.** Inventarios generales
- Anexo 2.** Inventario de Rutas del Servicio Público Domiciliario de Aseo componente de Recolección y Transporte de residuos sólidos
- Anexo 3.** Inventario de Rutas del Servicio Público Domiciliario de Aseo componente de Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas
- Anexo 4.** Anexo EMRE: Mapa Operativo (opciones de uso de la infraestructura)
- Anexo 5.** Anexo EMRE: Puntos Vive Digital
- Anexo 6.** Anexo EMRE: Centros de Desarrollo Comunitario
- Anexo 7.** Centros de Salud
- Anexo 8.** Instrucciones para la atención de contingencias componente de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos
- Anexo 9.** Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por falta de vehículos según rutas afectadas
- Anexo 10.** Instructivo para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por ausencias de Operarios II
- Anexo 11.** Instructivo para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por cierre del Relleno Sanitario.
- Anexo 12.** Propuesta de prestación del servicio de disposición Final Atesa SA ESP
- Anexo 13.** Propuesta de prestación del servicio de disposición Final BugASEO SA ESP
- Anexo 14.** Instrucciones para el desarrollo de la ruta Especiales en frecuencia Lunes, Miércoles y Viernes.



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-PP-001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 18-07-13

Página **3** de **30**

Anexo 15. Instrucciones para el desarrollo de la ruta Especiales en frecuencia Martes, Jueves y Sábado

Anexo 16. Instructivo para la prestación del servicio de Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas en Contingencia por ausencias de Operarios I.

Anexo 17. Plan de prevención, preparación y respuesta ante Emergencias Sede Aseo GTH-PP-004.

Anexo 18. Fichas de emergencia ambiental PC-R-017

Anexo 19. Formato para la Evaluación de daños GDAP-R-037

Anexo 20. Reporte de Investigación de Emergencias Ambientales PC-R-012

Anexo 21. Teléfonos de Instituciones de Ayuda Externas



1. Introducción

El Plan de Emergencia y Contingencia del Servicio de Aseo, es el instrumento por medio del cual Empresas Públicas de Armenia ESP, aplica los procedimientos generales de atención de emergencias para los escenarios de riesgo identificados que puedan afectar la operación del servicio de aseo en el municipio de Armenia.

El artículo 42 de la Ley 1523 de 2012, establece que: “todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, deberán realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñará e implementarán las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento”.

En ese sentido el Plan de Emergencia y Contingencia se desarrolla en dos capítulos basados en los lineamientos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, por medio de la cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y se dictan otras disposiciones.

El primer capítulo contiene los aspectos relacionados con el conocimiento del riesgo, es decir la línea base, que permite identificar las acciones de preparación para la respuesta ante la manifestación de los escenarios de riesgo; y el segundo capítulo está orientado a la puesta en marcha frente a las acciones que debe implementar la empresa en situaciones de riesgo.

En primera medida se consolida un aparte sobre las definiciones que se deben tener en cuenta para la ejecución del Plan de Emergencia y Contingencia además de las señaladas en la Guía para la Administración del Riesgos de Empresas Publicas de Armenia ESP, de acuerdo a la Ley 1523 de 2012 por medio de la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones.

2. Definiciones

Alerta: Estado que se declara con anterioridad a la manifestación de un evento peligroso, con base en el monitoreo del comportamiento del respectivo fenómeno, con el fin de que las entidades y la población involucrada activen procedimientos de acción previamente establecidos.

Amenaza: Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.

Análisis y evaluación del riesgo: Implica la consideración de las causas y fuentes del riesgo, sus consecuencias y la probabilidad de que dichas consecuencias puedan ocurrir. Es el modelo mediante el cual se relaciona la amenaza y la vulnerabilidad de los elementos expuestos, con el fin de determinar los posibles efectos sociales, económicos y ambientales y sus probabilidades. Se estima el valor de los daños y las pérdidas potenciales, y se compara con criterios de seguridad establecidos, con el propósito de definir tipos de intervención y alcance de la reducción del riesgo y preparación para la respuesta y recuperación (MADS-UTP, 2013)

Calamidad pública: Es el resultado que se desencadena de la manifestación de uno o varios eventos naturales o antropogénicos no intencionales que al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en las personas, los bienes, la infraestructura, los medios de subsistencia, la prestación de servicios o los



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-PP-001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 18-07-13

Página 5 de 30

recursos ambientales, causa daños o pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales, generando una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la población, en el respectivo territorio, que exige al municipio, distrito o departamento ejecutar acciones de respuesta a la emergencia, rehabilitación y reconstrucción.

Conocimiento del riesgo: Es el proceso de la gestión del riesgo compuesto por la identificación de escenarios de riesgo, el análisis y evaluación del riesgo, el monitoreo y seguimiento del riesgo y sus componentes y la comunicación para promover una mayor conciencia del mismo que alimenta los procesos de reducción del riesgo y de manejo de desastre.

Desastre: Es el resultado que se desencadena de la manifestación de uno o varios eventos naturales o antropogénicos no intencionales que al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en las personas, los bienes, la infraestructura, los medios de subsistencia, la prestación de servicios o los recursos ambientales, causa daños o pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales, generando una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad, que exige del Estado y del sistema nacional ejecutar acciones de respuesta a la emergencia, rehabilitación y reconstrucción.

Emergencia: Situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general.

Escenario de riesgo: se define como la combinación de los factores de vulnerabilidad y amenaza que representan la situación específica sobre la cual se clasifica la emergencia.

Exposición Se refiere a la presencia de personas, medios de subsistencia, servicios ambientales y recursos económicos y sociales, bienes culturales e infraestructura que por su localización pueden ser afectados por la manifestación de una amenaza.

Gestión del riesgo de desastres. La gestión del riesgo de desastres, en adelante la gestión del riesgo, es un proceso social orientado a la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas, regulaciones, instrumentos, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo y para el manejo de desastres, con el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible.

Intervención: Corresponde al tratamiento del riesgo mediante la modificación intencional de las características de un fenómeno con el fin de reducir la amenaza que representa o de modificar las características intrínsecas de un elemento expuesto con el fin de reducir su vulnerabilidad.

Manejo de desastres: Es el proceso de la gestión del riesgo compuesto por la preparación para la respuesta a emergencias, la preparación para la recuperación pos desastre, la ejecución de dicha respuesta y la ejecución de la respectiva recuperación, entiéndase: rehabilitación y recuperación (MADS-UTP, 2013)

Mitigación del riesgo: Medidas de intervención prescriptiva o correctiva dirigidas a reducir o disminuir los daños y pérdidas que se puedan presentar a través de reglamentos de seguridad y proyectos de inversión pública o privada cuyo objetivo es reducir las condiciones de amenaza, cuando sea posible, y la vulnerabilidad existente.



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-PP-001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 18-07-13

Página 6 de 30

Preparación: Es el conjunto de acciones principalmente de coordinación, sistemas de alerta, capacitación, equipamiento, centros de reserva y albergues y entrenamiento, con el propósito de optimizar la ejecución de los diferentes servicios básicos de respuesta, como accesibilidad y transporte, telecomunicaciones, evaluación de daños y análisis de necesidades, salud y saneamiento básico, búsqueda y rescate, extinción de incendios y manejo de materiales peligrosos, albergues y alimentación, servicios públicos, seguridad y convivencia, aspectos financieros y legales, información pública y el manejo general de la respuesta, entre otros.

Prevención de riesgo: Medidas y acciones de intervención restrictiva o prospectiva dispuestas con anticipación con el fin de evitar que se genere riesgo. Puede enfocarse a evitar o neutralizar la amenaza o la exposición y la vulnerabilidad ante la misma en forma definitiva para impedir que se genere nuevo riesgo. Los instrumentos esenciales de la prevención son aquellos previstos en la planificación, la inversión pública y el ordenamiento ambiental territorial, que tienen como objetivo reglamentar el uso y la ocupación del suelo de forma segura y sostenible.

Recuperación: Son las acciones para el restablecimiento de las condiciones normales de vida mediante la rehabilitación, reparación o reconstrucción del área afectada, los bienes y servicios interrumpidos o deteriorados y el restablecimiento e impulso del desarrollo económico y social de la comunidad. La recuperación tiene como propósito central evitar la reproducción de las condiciones de riesgo preexistentes en el área o sector afectado.

Reducción del riesgo: Es el proceso de la gestión del riesgo, está compuesto por la intervención dirigida a modificar o disminuir las condiciones de riesgo existentes, entiéndase: mitigación del riesgo y a evitar nuevo riesgo en el territorio, entiéndase: prevención del riesgo. Son medidas de mitigación y prevención que se adoptan con antelación para reducir la amenaza, la exposición y disminuir la vulnerabilidad de las personas, los medios de subsistencia, los bienes, la infraestructura y los recursos ambientales, para evitar o minimizar los daños y pérdidas en caso de producirse los eventos físicos peligrosos. La reducción del riesgo la componen la intervención correctiva del riesgo existente, la intervención prospectiva de nuevo riesgo y la protección financiera.

Respuesta: Ejecución de las actividades necesarias para la atención de la emergencia como accesibilidad y transporte, telecomunicaciones, evaluación de daños y análisis de necesidades, salud y saneamiento básico, búsqueda y rescate, extinción de incendios y manejo de materiales peligrosos, albergues y alimentación, servicios públicos, seguridad y convivencia, aspectos financieros y legales, información pública y el manejo general de la respuesta, entre otros. La efectividad de la respuesta depende de la calidad de preparación.

Riesgo: Es la probabilidad de que ocurra un desastre, dependerá tanto de la amenaza de que se produzca un fenómeno natural o humano, capaz de desencadenar un desastre y de la vulnerabilidad de un sistema socio-ecológico a resultar afectado por la amenaza. Esta relación entre amenaza y vulnerabilidad para generar un riesgo puede expresarse por la fórmula: $\text{Riesgo} = \text{Amenaza} * \text{Vulnerabilidad}$.

Vulnerabilidad: Susceptibilidad o fragilidad física, económica, social, ambiental o institucional que tiene una comunidad de ser afectada o de sufrir efectos adversos en caso de que un evento físico peligroso se presente. Corresponde a la predisposición a sufrir pérdidas o daños de los seres humanos y sus medios de subsistencia, así como de sus sistemas físicos, sociales, económicos y de apoyo que pueden ser afectados por eventos físicos peligrosos.



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-PP-001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 18-07-13

Página 7 de 30

3. Alcance

El presente Plan de Emergencia y Contingencia aplica a todas las acciones realizadas en la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo operado por Empresas Públicas de Armenia ESP.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Establecer el Plan de Emergencia y Contingencia del Servicio Público Domiciliario de Aseo.

4.2. Objetivos específicos

- Realizar el diagnóstico de la situación actual de la Subgerencia de Aseo frente a la manifestación de escenarios de riesgo que puedan llegar a afectar la prestación del servicio
- Definir las acciones de preparación frente a la manifestación de escenarios de riesgo que puedan afectar el normal funcionamiento del servicio público domiciliario de aseo.
- Consolidar los protocolos de respuesta ante situaciones de riesgo para la operación del Servicio Público Domiciliario de Aseo.

5. Marco Normativo

El marco normativo corresponde al sustento legal de la Gestión del Riesgo de Desastre que permite contar con los fundamentos jurídicos para la preparación, respuesta y recuperación ante la manifestación de los escenarios de riesgo, este marco normativo ha sido incorporado dentro del Listado Maestro de Documentos de la Gestión de Aseo AM-R-013 y se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1 Marco Normativo de la gestión del Riesgo de Desastres

Norma	Descripción
Ley 142 de 1994	Artículo 11 numeral 7 establece la obligación de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de colaborar con las autoridades en casos de emergencia o calamidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios.
Ley 1523 de 2012	Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones
Decreto 93 de 1998	Principios generales que orientan la acción de las entidades nacionales y territoriales en relación con la elaboración, ejecución y seguimiento del Plan Nacional para la Prevención y Atención de Desastres
Decreto 1077 de 2015	El Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos deberá ser formulado considerando entre otros los siguientes aspectos: (...) Elaboración Plan de Contingencia, así como procesos de control, evaluación y seguimiento de dichos planes.
Decreto 2157 de 2017	Por el cual se adoptan directrices generales para la elaboración del Plan de Gestión del Riesgo de Desastres en las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la ley 1523 de 2012.
Resolución 330 de 2017	Artículo 6, Articulación de los proyectos de acueducto y alcantarillado con los planes o esquemas de ordenamiento territorial, los planes ambientales, regionales y sectoriales. Las personas prestadoras deberán articular sus proyectos de infraestructura con sus planes y programas de prestación del servicio, con los objetivos, metas, programas, proyectos y actividades definidos en las diferentes herramientas de planeación, tales como:....• Planes sectoriales como los PSMV (formulados por las personas prestadoras y aprobados por las autoridades ambientales), los planes establecidos en la regulación tarifaria, los planes de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto,



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-PP-001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 18-07-13

Página 8 de 30

Norma	Descripción
	alcantarillado y aseo (Resolución número 154 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio).....
Resolución 154 de 2014	Por la cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociadas a la prestación de los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y se dictan otras disposiciones.

6. Capítulo 1: Preparación de la respuesta formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia

El presente capítulo ha sido diseñado con el fin establecer los aspectos relacionados con el conocimiento del riesgo, haciéndose necesario en primera medida conocer el funcionamiento del Servicio Público Domiciliario de Aseo en el municipio de Armenia, así como los aspectos institucionales de Empresas Públicas de Armenia ESP como operador del servicio.

6.1. Identificación de la empresa

Tabla 2 Identificación de la empresa

Nombre Comercial	Empresas Públicas de Armenia ESP
Siglas	EPA ESP
Localización	Armenia - Quindío - Colombia - Sur América
NIT	890000439-9
Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS	20093732117626
Sede principal	Carrera 16 Calle 17 Edificio Centro Administrativo Municipal - CAM, Quinto y Sexto piso
Teléfono sede principal	(+57 6) 741 17 80
Actividad Económica	Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la ciudad de Armenia y área de Cobertura de la red de Distribución.

6.2. Área de Prestación del servicio

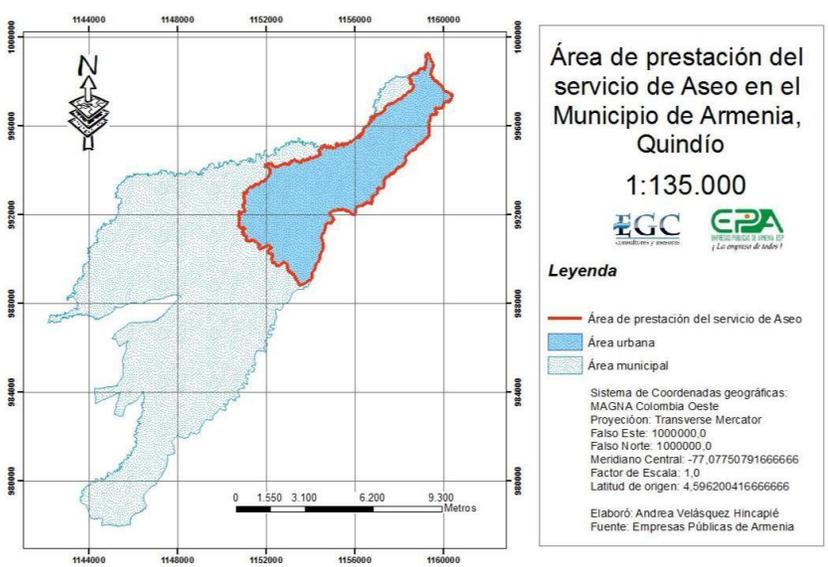
Tabla 3. Área de prestación del servicio público domiciliario de aseo

Actividad	Nombre del Departamento	Nombre del Municipio
Prestación del servicio público domiciliario de aseo	Quindío	Armenia



Documento Controlado
Código: GA-PP-001
Versión: 01
Fecha de Emisión: 18-07-13
Página 9 de 30

Ilustración 1 Área de Prestación del Servicio de Aseo



Fuente: SIG EPA

6.3. Generalidades de la ciudad de Armenia

El municipio de Armenia, capital del departamento del Quindío, se encuentra ubicado en la Región Andina Colombiana, con una extensión de 12.234,65 Ha. de las cuales 3.175.86 corresponden a territorio urbano y 9.030.29 a territorio rural, donde habitan 298.199 personas, de las cuales 290.053 residen el área urbana y 8.146 en el área rural, su división política consta de 11 Comunas donde se incluye el sector rural, su temperatura promedio es de 20°C y se encuentra a 1.483 msnm.

Su ubicación estratégica en el mapa nacional y gracias a su belleza natural y arquitectónica la han consolidado como un destino turístico, que en conjunto con sus explotaciones agrícolas y pecuarias constituyen la base de su economía.

Así mismo, su entorno adyacente al sistema montañoso de la Cordillera Central, dejan ver su gran vulnerabilidad a la presencia de riesgos de tipo volcánicos y tectónicos, constituyéndose el terremoto del año 1999 como el mayor evento natural que ha afectado la región.

Armenia, una ciudad pujante e innovadora que le apuesta a resurgir luego de una experiencia de desastre natural, preparándose para afrontar situaciones de crisis, mediante comunidades, instituciones y organismos del estado más resilientes.¹

¹ Armenia, OMGED. «Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias EMRE.» *Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias EMRE*. Armenia, 01 de 2018

Ilustración 2 Ubicación Geográfica Municipio de Armenia



Fuente: Enciclopedia Libre Wikipedia

6.4. Reseña histórica de Empresas Públicas de Armenia ESP

Empresas Públicas de Armenia, fue creada mediante Acuerdo 050 en el año 1940 por delegados del Departamento de Caldas. Mediante Acuerdo 043 En 1962 del Concejo Municipal de Armenia, se constituye en establecimiento autónomo del orden municipal, encargado de la administración y dirección de los Servicios Públicos Municipales de Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado, Telecomunicaciones, Aseo, Plazas de mercado, Matadero, Alumbrado Público, Aeropuerto, Plaza de ferias y demás que le fueran asignadas en el futuro con los respectivos recursos entregados por el ente edilicio.

En el año 1996, mediante Acuerdo 011 del Concejo Municipal de Armenia, para efectos de enmarcar a Empresas en la ley de Servicios Públicos Domiciliarios y especialmente en lo relativo al régimen de transición previsto por la transformación empresarial, se convierte en Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, cuya razón social es la de “Empresas Públicas de Armenia ESP”-, para esta fecha la empresa había sufrido cambios y prestaba solamente cinco servicios: Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Plazas de Mercado y Central de Beneficio de Carnes, los restantes fueron entregados en convenio con la EDEQ y teléfonos con la creación de TELEARMENIA.

En el año 2003 es entregado mediante contrato el Servicio de Aseo a la empresa privada Servigenerales SA ESP hasta el 31 de diciembre de 2011; a partir del 01 de enero de 2012 Empresas Públicas de Armenia ESP realiza la retoma del servicio prestándolo hasta el momento.

Empresas Públicas de Armenia ESP es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, de orden municipal, encargada de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, dotada de Personería Jurídica, patrimonio propio e independiente, con autonomía administrativa y financiera desde 1996 según el Acuerdo número 011 del Concejo Municipal de Armenia, en cumplimiento de los artículos 17 y 180 de la Ley 142 de 1994.



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-PP-001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 18-07-13

Página 11 de 30

6.5. Servicio Público Domiciliario de Aseo

De conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 y PGIRS G2 del municipio de Armenia, Empresas Públicas de Armenia ESP presta el Servicio Público Domiciliario de Aseo en los componentes detallados en la siguiente tabla, los cuales serán las actividades a analizar para efectos del presente Plan de Emergencias y Contingencia:

Tabla 4 Componentes del Servicio público de aseo prestados por EPA ESP

Componente	Prestado directamente por EPA ESP
Recolección y Transporte de residuos sólidos ordinarios.	Si
Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas.	Si
Corte de Césped.	Si
Poda de Árbol Urbano.	Si
Lavado de vías y áreas públicas.	Si
Disposición Final	No

Es de anotar que el componente de Disposición final de residuos sólidos es contratado con Servigenerales SA ESP operador del relleno sanitario Regional Parque Ambiental Andalucía, el cual cuenta con licencia ambiental otorgada por la Corporación Regional Ambiental del Quindío CRQ No.067 de 2013 y vida útil proyectada desde el mes de inicio de operaciones en abril de 2016 de 19,5 años.

6.6. Aspecto 1: La ocurrencia del evento y sus impactos sociales, económicos y ambientales.

6.6.1. Análisis de las Amenazas y Conocimiento del Riesgo

Para la determinación de los eventos que pueden afectar la prestación del servicio público domiciliario de Aseo de Empresas Públicas de Armenia ESP., y el periodo de recurrencia de los mismos, se tomó como referencia los lineamientos de la Política de Gestión del Riesgo de Desastres en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, La guía para la Administración del Riesgo de EPA ESP AM-G-001 así como la Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias del municipio de Armenia versión 11 de enero de 2018.

Por lo anterior se realizó con el personal de cada proceso una evaluación de las amenazas y factores de vulnerabilidad para la identificación de los riesgos que podrían afectar la prestación del servicio y las acciones para la atención de los eventos, los cuales se consolidan en las siguientes tablas:

Tabla 5 Identificación de los Riesgos asociados al Servicio Público de Aseo por componente

Componente del Servicio Público Domiciliario de Aseo	Amenaza	Vulnerabilidad		Descripción del riesgo
		Descripción	Tipo de Factor	
Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas	Problemas de orden público	Prestación del servicio de barrido es manual	Operacional	No prestar el servicio de barrido por afectación a la integridad física de los funcionarios debido a problemas de orden público
	Vendaval	La cantidad de operarios de barrido es la necesaria para la prestación del servicio en condiciones normales	Operacional	Retraso en la prestación de la actividad de barrido por la atención de emergencias por vendaval



Componente del Servicio Público Domiciliario de Aseo	Amenaza	Vulnerabilidad		Descripción del riesgo
		Descripción	Tipo de Factor	
Corte de césped	Problemas de orden público	Sectores de intervención para la actividad de corte de césped ubicados en barrios peligrosos de la ciudad	Social	No prestar la actividad de corte de césped en sectores específicos de la ciudad por problemas de orden público
Poda de Árbol Urbano	Vendaval	La cantidad de operarios de poda de árbol es la necesaria para la prestación del servicio en condiciones normales	Operacional	Retraso en la programación de poda de árbol debido a la atención de emergencias por vendaval
Recolección y Transporte	Sismos de gran magnitud	Suficiencia de maquinaria para despejar vías	Operacional	No ejecución de la actividad de recolección de residuos sólidos por obstrucción de las vías de acceso
		El área de prestación del servicio se encuentra ubicado en una zona de amenaza sísmica alta	Físico	Generación de emergencia sanitaria por demoras en la recolección de residuos sólidos domiciliarios
	Problemas de orden público	Los servicios prestados se realizan en áreas públicas de la ciudad por lo cual el personal y parque automotor son susceptibles de afectación	Operacional	Retraso en la ejecución de la actividad de Recolección y Transporte de residuos sólidos por afectación en los recursos
	Erupción Volcán Machín	El área de prestación del servicio se encuentra ubicado en la zona de afectación ante la erupción del volcán Machín	Físico	No ejecutar la actividad de recolección de residuos sólidos por altos niveles de cenizas y contaminación atmosférica
	Fenómenos de remoción en masa	Suficiencia de maquinaria para despejar vías	Operacional	No ejecutar la actividad de recolección de residuos sólidos por obstrucción de las vías de acceso en el sector afectado
	Inadecuada administración de los recursos para la prestación del servicio	Procesos contractuales por ser una empresa industrial y comercial del Estado	Institucional	No cumplir las frecuencias y los horarios establecidos por falta de recursos
Disposición Final	Cierre del Relleno Sanitario Parque Ambiental Andalucía	El relleno sanitario no es operado por EPA ESP	Operacional	Generación de emergencia sanitaria por demoras en la recolección de residuos domiciliarios

6.6.2. Valoración del riesgo

De acuerdo con los riesgos identificados para cada componente, se procedió a realizar la valoración del riesgo conforme lo establecido en la guía para la Administración del Riesgo de EPA ESP AM-G-001, evaluando la probabilidad e impacto con el fin de determinar las opciones de manejo del riesgo tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 6 Valoración del Riesgo

Componente del Servicio Público Domiciliario de Aseo	Amenaza	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Evaluación del Riesgo	Controles Existentes	Valoración del Riesgo	Opción de Manejo
Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas	Problemas de orden público	No prestar el servicio de barrido por afectación a la integridad física de los funcionarios debido a problemas de orden publico	Baja (1)	Moderado (10)	Tolerable (10)	Plan de Emergencia y Contingencia del Servicio de Aseo frente a los riesgos identificados.	Aceptable (5)	Asumir el riesgo
	Vendaval	Retraso en la prestación del servicio de barrido por la atención de emergencias por vendaval	Baja (1)	Leve (5)	Aceptable (5)	Plan de Emergencia y Contingencia del Servicio de Aseo frente a los riesgos identificados. Se cuenta con herramienta y equipo (sopladoras, motosierras, entre otros) necesario para poder reestablecer el servicio en el menor tiempo posible	Aceptable (5)	Asumir el riesgo
Corte de césped	Problemas de orden público	No prestar el servicio de corte de césped en sectores específicos de la ciudad por problemas de orden publico	Media (2)	Leve (5)	Tolerable (10)	Plan de Emergencia y Contingencia del Servicio de Aseo frente a los riesgos identificados. Se cuenta con base de datos de los presidentes de JAC y cuadrantes de policía, con el fin de pedir apoyo en momentos de emergencia, igualmente en el PPSA se tiene programado que en aquellos sitios donde se tiene un riesgo por orden público los operarios trabajen juntos.	Aceptable (5)	Asumir el riesgo
Poda de Árbol Urbano	Vendaval	Retraso en la programación de poda de árbol por la atención de emergencias por vendaval	Media (2)	Leve (5)	Tolerable (10)	Plan de Emergencia y Contingencia del Servicio de Aseo frente a los riesgos identificados y programación de horas extras para cumplir con el indicador.	Tolerable (10)	Asumir el riesgo
Recolección y Transporte	Sismos de gran magnitud	No prestar el servicio de recolección de residuos sólidos por obstrucción de las vías de acceso	Alta (3)	Moderado (10)	Importante (30)	Plan de Emergencia y Contingencia del Servicio de Aseo frente a los riesgos identificados, igualmente se cuenta con mini cargador y retro cargador que pueden ser utilizados para el retiro de tierra producto de deslizamiento o escombros por colapso de edificaciones.	Moderada (15)	Evitar el riesgo
		Generación de emergencia sanitaria por demoras en la recolección de residuos domiciliarios	Media (2)	Moderado (10)	Moderado (20)	Plan de Emergencia y Contingencia del Servicio de Aseo frente a los riesgos identificados. Ver actividades en la tabla 11. Medidas de actuación	Moderado (20)	Compartir el riesgo
	Problemas de orden público	Retraso en la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos por afectación en los recursos	Baja (1)	Leve (5)	Aceptable (5)	Plan de Emergencia y Contingencia del Servicio de Aseo frente a los riesgos identificados. Ver actividades en la tabla 11. Medidas de actuación	Aceptable (5)	Asumir el riesgo



Componente del Servicio Público Domiciliario de Aseo	Amenaza	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Evaluación del Riesgo	Controles Existentes	Valoración del Riesgo	Opción de Manejo
Recolección y Transporte	Erupción Volcán Machín	No prestar el servicio de recolección de residuos sólidos por altos niveles de cenizas y contaminación atmosférica	Baja (1)	Moderado (10)	Tolerable (10)	Plan de Emergencia y Contingencia del Servicio de Aseo frente a los riesgos identificados. Ver actividades en la tabla 11. Medidas de actuación	Tolerable (10)	Compartir el riesgo
	Fenómenos de remoción en masa	No prestar el servicio de recolección de residuos sólidos por obstrucción de las vías de acceso en el sector afectado	Baja (1)	Leve (5)	Aceptable (5)	Plan de Emergencia y Contingencia del Servicio de Aseo frente a los riesgos identificados, igualmente se cuenta con mini cargador y retro cargador que pueden ser utilizados para el retiro de tierra producto de deslizamiento.	Aceptable (5)	Asumir el riesgo
	Inadecuada administración de los recursos para la prestación del servicio	No cumplir las frecuencias y los horarios establecidos por falta de recursos	Media (2)	Moderado (10)	Moderado (20)	Plan de Emergencia y Contingencia del Servicio de Aseo frente a los riesgos identificados. Ver actividades en la tabla 11. Medidas de actuación	Tolerable (10)	Reducir el riesgo
Disposición Final	Cierre del Relleno Sanitario Parque Ambiental Andalucía	Generación de emergencia sanitaria por demoras en la recolección de residuos domiciliarios	Baja (1)	Moderado (10)	Tolerable (10)	Plan de Emergencia y Contingencia del Servicio de Aseo frente a los riesgos identificados. Ver Instructivo para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por cierre del Relleno Sanitario	Aceptable (5)	Asumir el riesgo

6.6.3. Impactos sociales, económicos y ambientales

A partir de la identificación de las amenazas y riesgos a los cuales se encuentran expuestos los diferentes componentes del servicio público domiciliario de aseo prestado por EPA ESP se pueden evidenciar los posibles efectos asociados tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 7 Impactos sociales, económicos y ambientales

Componente del Servicio Público Domiciliario de Aseo	Impactos		
	Sociales	Económicos	Ambientales
Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas		Aumento en los costos operacionales del servicio publico	Generación de vectores
			Deterioro paisajístico
Corte de césped	Generación de ambientes propicios para la delincuencia	Disminución en los ingresos	Deterioro paisajístico
Poda de Árbol Urbano		Disminución en los ingresos	Deterioro paisajístico
Recolección y Transporte	Propagación de enfermedades	Aumento en los costos operacionales del servicio publico	Generación de vectores
			Generación de malos olores
			Deterioro paisajístico



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-PP-001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 18-07-13

Página 15 de 30

6.7. Aspecto 2: Los requerimientos institucionales, los recursos físicos y humanos para atender los posibles impactos causados por un evento.

6.7.1. Elaboración de Inventarios

Los inventarios de Recursos físicos, Recurso Humano, Edificaciones y demás recursos con que cuenta el Servicio Público de Aseo prestado por EPA ESP, así como los posibles sitios de albergues temporales que pueden llegar a establecerse en la ciudad de Armenia entre otros se encuentran relacionados en los anexos detallados en la siguiente tabla:

Tabla 8 Inventarios

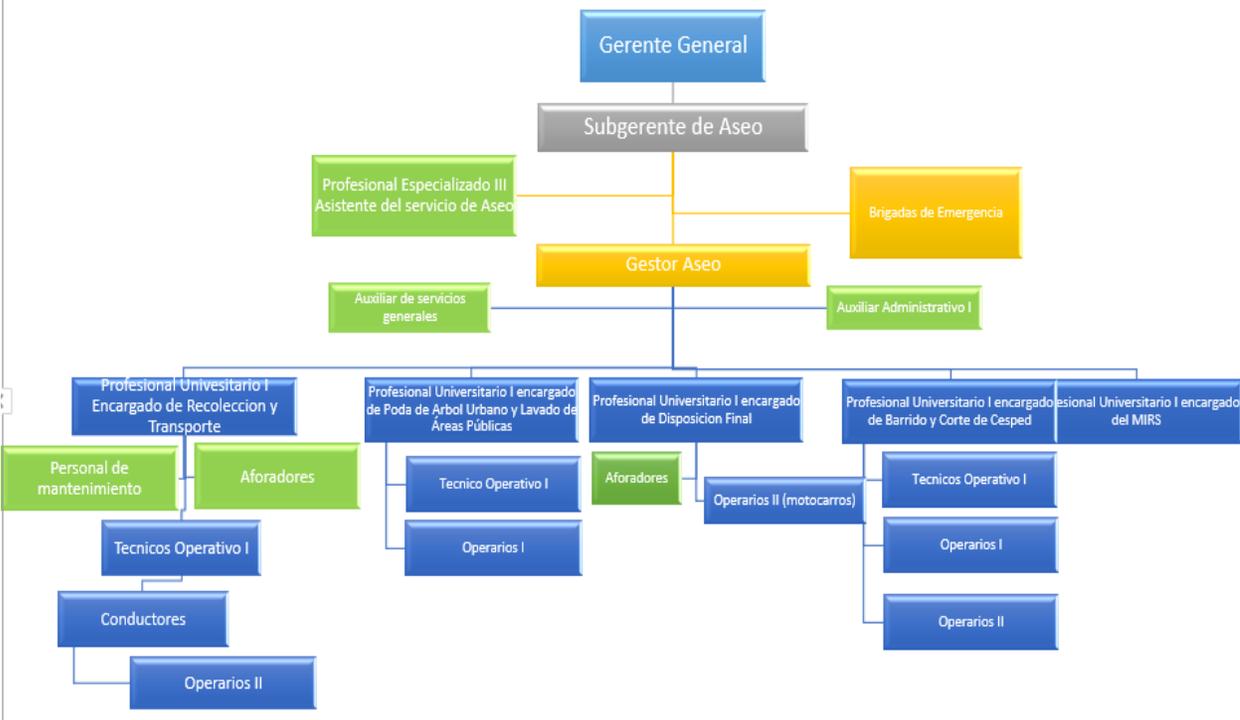
Descripción		Anexo No.
Inventarios generales		1
Inventario de Rutas del Servicio Público Domiciliario de Aseo Componente de Recolección y Transporte de residuos sólidos		2
Inventario de Rutas del Servicio Público Domiciliario de Aseo Componente de Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas		3
Anexos: Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias EMRE. Armenia, 01 de 2018	Mapa Operativo (opciones de uso de la infraestructura)	4
	Puntos Vive Digital	5
	Centros de Desarrollo Comunitario	6
	Centros de Salud	7

6.7.2. Identificación de Requerimientos

Para los casos de emergencias relacionadas con el personal operativo del servicio de aseo tales como: accidentes de tránsito, conato de incendio y las demás identificadas dentro del Plan de prevención, preparación y respuesta ante Emergencias Sede Aseo GTH-PP-004, será el Comité Operativo de Emergencia (COE) (Ver Ilustración 4) y la Brigada de Emergencia los encargados de asumir el control, evaluación y cierre de la misma informando al líder de cada proceso sobre la situación quien tomara los correctivos necesarios en caso de que se presente afectación en la prestación del servicio.

Para los casos de las emergencias identificadas en el presente documento el Comité Central de Emergencias estará conformado por: Subgerente de Aseo, Gestor Aseo, así como por los Profesionales Universitarios y Profesional Especializado, de igual forma en la ilustración No. 3 se identifica la línea de mando correspondiente, esto considerando que al momento de la presentación de la emergencia alguno de los integrantes puede estar ausente por lo cual lo reemplazara quien siga en la línea de mando.

Ilustración 3 Línea de mando Servicio de Aseo



El comité central de la emergencia se reunirá una vez presentada la emergencia en la base operativa del Servicio de Aseo desde donde se coordinarán los protocolos a seguir.

Es importante considerar que EPA ESP es miembro del Consejo Municipal para la Gestión del Riesgo de Desastres y que igualmente dentro de la Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias EMRE, el municipio de Armenia tiene definida una sala de crisis, a la cual asiste el Gerente General y/o su delegado desde allí se direccionará los apoyos requeridos por parte del municipio de Armenia en cuanto a la atención de las emergencias establecidas en la estrategia EMRE.

6.7.3. Funciones del Comité Central de Emergencias²

Las funciones del Comité Central de Emergencias serán:

- Elaborar, evaluar y actualizar el Plan de Emergencias y Contingencias.
- Diseñar y actualizar formatos para Evaluación de Daños Análisis de Necesidades- EDAN.
- Coordinar la socialización del plan de emergencia y contingencia a todo el personal.
- Supervisar y evaluar las acciones de atención de emergencias y articular los resultados del Plan de Emergencia y Contingencia para su actualización.
- Gestionar financiación para los programas de reducción de riesgos.
- Dar prioridad, coordinar y disponer las actividades y el uso adecuado de los recursos durante la emergencia.

6.7.4. Establecimiento de necesidades de ayuda externa

En la siguiente tabla se encuentra relacionadas las emergencias que fueron identificadas en las cuales se podría llegar a requerir ayuda externa tal como se puede detallar:

² Resolución 0154 de 2014



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado
Código: GA-PP-001
Versión: 01
Fecha de Emisión: 18-07-13
Página 17 de 30

Tabla 9 Identificación de necesidades de ayuda externa

Amenaza	Ayuda Requerida	Entidad	Contacto
Problemas de orden público	Restablecimiento del orden	Policía Nacional	Ver anexo No. 21 Teléfonos de Instituciones de Ayuda Externas
Sismos de gran magnitud	Apoyo con maquinaria para despejar las vías	Secretaria de Infraestructura	
	Atención a lesionados	Cruz Roja Bomberos	
Erupción Volcán Machín	Atención a lesionados/ Direccionamiento para la protección de los funcionarios	Cruz Roja Bomberos Secretaria de Salud Municipal	
Fenómenos de remoción en masa	Apoyo con maquinaria para despejar las vías	Secretaria de Infraestructura	
	Atención a lesionados	Cruz Roja Bomberos	
Cierre del Relleno Sanitario Parque Ambiental Andalucía	Recepción de los residuos sólidos recolectados en el Municipio de Armenia	Rellenos Sanitarios Alternativos	Ver anexo No. 11 Instructivo para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por cierre del Relleno Sanitario

6.7.5. Fortalecimiento de Educación y Capacitación

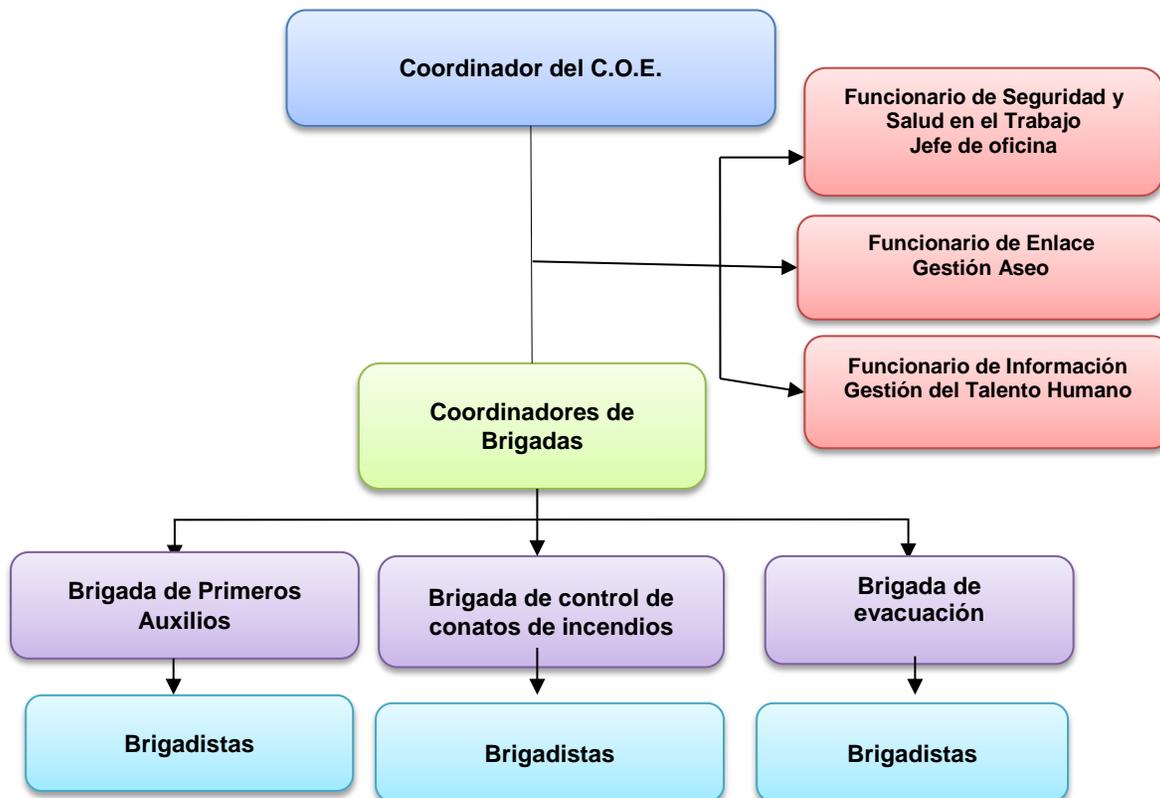
Las actividades relacionadas con educación y capacitación han sido contempladas dentro del Plan de acción para las medidas de mitigación de la vulnerabilidad no estructural y funcional del Plan de prevención, preparación y respuesta ante Emergencias Sede Aseo GTH-PP-004.

6.8. Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones

6.8.1. Línea de mando

La línea de mando en caso de presentación de una emergencia se encuentra detallada en la Ilustración No. 3 y numeral 6.6.2 Identificación de Requerimientos, no obstante, en la siguiente ilustración se detalla el Comité Operativo de Emergencias establecido en el Plan de prevención, preparación y respuesta ante Emergencias Sede Aseo GTH-PP-004

Ilustración 4 Comité Operativo de Emergencias (COE)



6.8.2. Comunicaciones

De conformidad a lo establecido en la Resolución 0154 de 2014, el Gerente General de EPA ESP o su delegado será el único autorizado para entablar comunicación con otras entidades, el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres y para emitir comunicaciones escritos o verbales para el público en general.

6.8.3. Protocolo de actuación

6.8.3.1. Tipología y estructura de intervención de las emergencias

Para efectos del presente plan se establecen dos niveles de emergencia los cuales serán intervenidos de acuerdo con la estructura establecida en la siguiente tabla:



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado
Código: GA-PP-001
Versión: 01
Fecha de Emisión: 18-07-13
Página 19 de 30

Tabla 10 Tipología de la emergencia

Nivel de Emergencia	Descripción	Estructura de Intervención
Nivel I (Alerta amarilla y Naranja)	Es un accidente menor que se resuelve fácilmente con los recursos propios y normales de la zona donde se presente ³	COE, Brigada de Emergencia, Líder del Proceso
Nivel II (Alerta Roja)	Es un estado de emergencia que compromete una mayor porción de la empresa afectada en forma crítica la función o la seguridad de las personas. De acuerdo a la magnitud de la emergencia se activará parcial o totalmente el plan; así mismo ocurrirá con los grupos operativo y logístico de emergencia, eventualmente se requerirá ayuda externa ⁴	Comité Central de Emergencia

6.8.4. Formato para la evaluación de daños

Empresas Públicas de Armenia ESP tiene establecido dentro de su Sistema de Gestión Integrado el registro para “Plan de Contingencia Formato para Evaluación de Daños” GDAP-R-037 el cual será aplicado igualmente para efectos del presente plan.

Es de anotar que en el caso de presentarse emergencias ambientales de las que se trata en las Fichas de Emergencia Ambiental se realizará igualmente evaluación mediante Reporte de Investigación de Emergencias Ambientales DPC-R-012.

7. Capítulo 2: Ejecución de la Respuesta

De acuerdo con la emergencia presentada y conforme a la tipología de la emergencia se deberán activar los protocolos establecidos tal como se detalla en las tablas 11 y 12.

Tabla 11 Medidas de actuación

Componente del Servicio Público Domiciliario de Aseo	Amenaza	Descripción del Riesgo	Actividad	Responsable
Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas	Problemas de orden público	No ejecutar la actividad de barrido por afectación a la integridad física de los funcionarios debido a problemas de orden publico	Una vez finalizada la situación se enviara el personal para reestablecer la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas publicas	Profesional Universitario I Barrido y Limpieza
	Vendaval	Retraso en la ejecución de la actividad de barrido por la atención de emergencias por vendaval	Una vez se tenga conocimiento de la emergencia, realiza la atención y posteriormente se normaliza el servicio	Profesional Universitario I Barrido y Limpieza
Corte de césped	Problemas de orden público	No ejecutar la actividad de corte de césped en sectores específicos de la ciudad por problemas de orden publico	Solicitar acompañamiento de las autoridades y líderes comunales para restablecer el servicio en los sectores afectados	Profesional Universitario I Barrido y Limpieza

³ Plan de prevención, preparación y respuesta ante Emergencias Sede Aseo GTH-PP-004
⁴ Plan de prevención, preparación y respuesta ante Emergencias Sede Aseo GTH-PP-004



Componente del Servicio Público Domiciliario de Aseo	Amenaza	Descripción del Riesgo	Actividad	Responsable
Poda de Árbol Urbano	Vendaval	Retraso en la programación de poda de árbol por la atención de emergencias por vendaval	Una vez se solicite el apoyo por parte del municipio para la atención de la emergencia, esta se ejecuta y posteriormente se normaliza el servicio.	Profesional Universitario I Poda de Árbol Urbano
Recolección y Transporte	Sismos de gran magnitud	No prestar el servicio de recolección de residuos sólidos por obstrucción de las vías de acceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Despejar la vía o establecer posibles rutas alternas. 2. Solicitar en los casos que se requiera apoyo interno o externo con maquinaria (Subgerencia de Aguas, Infraestructura, entre otros) para despejar la vía. 	Profesional Universitario I Recolección y Transporte
		Generación de emergencia sanitaria por demoras en la recolección de residuos domiciliarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar con el personal que el punto de encuentro será la base operativa de Aseo después de la ocurrencia del sismo. 2. Diseñar las rutas de recolección de residuos dando prioridad a la atención diaria de albergues inducidos y espontáneos. 3. Disponer todo el personal operativo para la actividad de recolección de residuos hasta que se normalice el servicio. 4. Solicitar en los casos que se requiera apoyo interno o externo 	Subgerente y Gestor Aseo
Recolección y Transporte	Problemas de orden público	Retraso en la ejecución de la actividad de Recolección y Transporte de residuos sólidos por afectación en los recursos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer contacto con la Secretaría de Gobierno para que esta realice el control de la situación. 2. Restablecer el servicio en los casos que se requiera con los demás vehículos y personal disponible. 	Profesional Universitario I Recolección y Transporte (Servicio de Aseo)
	Erupción Volcán Machín	No ejecutar la actividad de recolección de residuos sólidos por altos niveles de cenizas y contaminación atmosférica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar con el personal que el punto de encuentro será la base operativa de Aseo después de la ocurrencia del fenómeno. 2. Disponer todo el personal operativo para la actividad de recolección de residuos hasta que se normalice el servicio. 3. Solicitar apoyo interno y/o externo. 	Subgerente y Gestor Aseo



Componente del Servicio Público Domiciliario de Aseo	Amenaza	Descripción del Riesgo	Actividad	Responsable
Recolección y Transporte	Fenómenos de remoción en masa	No ejecutar la actividad de recolección de residuos sólidos por obstrucción de las vías de acceso en el sector afectado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Despejar la vía o establecer posibles rutas alternas. 2. Solicitar en los casos que se requiera apoyo interno o externo con maquinaria (Subgerencia de Aguas, Infraestructura, entre otros) para despejar la vía. 3. Establecer alternativas para la ejecución de la actividad en los casos que no sea posible el acceso de los vehículos de recolección. 	Profesional Universitario I Recolección y Transporte (Servicio de Aseo)
	Inadecuada administración de los recursos para la prestación del servicio	No cumplir las frecuencias y los horarios establecidos por falta de recursos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer e implementar los protocolos para atender las contingencias que se presenten por insuficiencia de vehículos y/o personal. 2. Evaluar de manera permanente las necesidades del servicio 	Subgerente y Gestor Aseo Profesionales Universitarios I Profesional Especializado III - Asistente Servicio Aseo
Disposición Final	Cierre del Relleno Sanitario Parque Ambiental Andalucía	Generación de emergencia sanitaria por demoras en la recolección de residuos domiciliarios	Poner en marcha Instructivo para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por cierre del Relleno Sanitario	Interventor Profesional Universitario I - Disposición Final y Gestión de la Calidad

Tabla 12 Protocolos de actuación conforme a la emergencia presentada

Descripción	Anexo No.
Instrucciones para la atención de contingencias componente de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos	8
Instructivos para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por falta de vehículos según rutas afectadas	9
Instructivo para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por ausencias de Operarios II	10
Instructivo para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por cierre del Relleno Sanitario	11
Propuesta de prestación del servicio de Disposición Final Atesa SA ESP	12
Propuesta de prestación del servicio de Disposición Final BugASEO SA ESP	13
Instrucciones para el desarrollo de la ruta Especiales en frecuencia Lunes, Miércoles y Viernes	14
Instrucciones para el desarrollo de la ruta Especiales en frecuencia Martes, Jueves y Sábado	15
Instructivo para la prestación del servicio de Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas en Contingencia por ausencias de Operarios I	16
Plan de prevención, preparación y respuesta ante Emergencias Sede Aseo GTH-PP-004	17
Fichas de emergencia ambiental PC-R-017	18
Teléfonos de Instituciones de Ayuda Externa	21



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado
Código: GA-PP-001
Versión: 01
Fecha de Emisión: 18-07-13
Página 22 de 30

Anexo 4. Anexo EMRE: Mapa Operativo (opciones de uso de la infraestructura)

(Los siguientes listados nos permiten visualizar las opciones de uso de la infraestructura en las diferentes fases de una emergencia)

EDIFICACIONES ESENCIALES	CENTROS DE ATENCION	AREAS DE ALOJAMIENTO	AREAS DE ESPERA
1 Cuerpo Bomberos Voluntarios	1 Hospital Departamental	1 Coliseo La Patria	1 Parque de los Sueños
2 Gobernación del Quindío	2 Hospital del Sur (Red Salud)	2 Coliseo Ciudad Dorada	2 Parque el Bosque
3 Telefonica Comunicaciones (Cra 16 - Cll 23, Cra 19 - cll 19, contiguo SENA Galan y detrás Cruz Roja)	3 Clinica Central del Quindio	3 Polideportivo El Cafetero	3 Plaza de Bolivar
4 Alcaldía Armenia	4 Clinica Armenia	4 Estadio Centenario	4 Parque Cafetero
5 CTI - Fiscalia	5 Clinica del Café	5 Estadio Atletismo	5 Parque Uribe
6 ICBF	6 Clinica del Parque	6 Cancha Futbol Puerto Espejo	6 Parque Santander
7 Comando Departamento Policia Quindio	7 Clinica Sagrada Familia	7 Cancha Futbol Universal	7 Parque la Constitución
8 Estación Policia Armenia (B/ La Isabela)	8 Clinica Saludcoop	8 Cancha Futbol la Isabela	8 Parque Sucre
9 Cuerpo Oficial de Bomberos Coliseo Café	9 Sanidad de la Policia	9 Polideportivo Simon Bolivar	9 Parque Fundadores
10 Cuerpo Oficial de Bomberos SINAI	10 Dispensario Batallon de Servicios	10 Cancha Futbol 7 de Agosto	10 Parque de los Aborígenes
11 Cuerpo Oficial de Bomberos Jardines	11 MEC Universidad Quindio	11 Cancha Futbol San Jose	11 Parque Valencia
12 Sala de Crisis OMGERD	12 MEC C/Salud CAA del Sur	12 Estadio San Jose	12 Patinodromo Parque de la Vida
13 Hospital Universitario San Juan de Dios	13 MEC C/Salud Paraiso	13 Cancha Futbol Los Almendros	
14 EFIGAS	14 MEC C/Salud Piloto Uribe	14 Cancha Futbol Paraiso	SALAS DE CRISIS - PMU
15 Alumbrado Publico de Armenia	15 MEC C/Salud La Milagrosa	15 Canchas de Futbol Aeropuerto	1 Sala Crisis Cuerpo Bomberos
16 Cruz Roja del Quindio	16 MEC C/Salud Fundadores	16 Cancha Futbol La Adiela	2 Cruz Roja Quindio
17 Defensa Civil del Quindio	17 MEC C/Salud La Clarita	17 Cancha Zuldemayda	3 Defensa Civil Quindio
18 Octava Brigada	18 MEC C/Salud La Patria		4 PVD Centenario - Comuna 1 Est Centenario - Enseguida IMDERA
19 Batallon de Servicios No 8 Caci que Calarca	19 MEC C/Salud Santa Rita		5 PVD Simón Bolívar - Comuna 1 Lote 10 Etapa II
20 ICA	20 MEC C/Salud Los Quindos		6 PVD Rufino Sur - Comuna 2 Cll 50 Cra 25 Esq fente Superinter
21 EDEQ (Cra 13 - cll 14, CHEC, Puerto Espejo, cra 18 - cll 46, Planta Regivit)	21 MEC C/Salud Miraflores		7 PVD Ciudad Dorada - Comuna 3 Mz 16 Lote No 1
22 EPA (CAM, Planta Corbones, Planta tratamiento Regivit)	22 MEC C/Salud Nueva Libertad		8 PVD Santander - Comuna 4 Cll 36 No 26-03 Esq
23 Carcel San Bernando (Hombres)	23 MEC C/Salud El Calmo		9 PVD Las Margaritas - Comuna 5 B/ 7 Agosto frente Mz 7 detrás ARA
24 Carcel Villa Cristina (Mujeres)	24 MEC C/Salud Correa Grillo		10 PVD San José - Comuna 6 Frente canchas sistéticas
	25 Zoonosis		11 PVD Libreros - Comuna 7 Calle 20 N0 15-25 Piso 3
			12 PVD Movil (Bus)
CENTROS DE ACOPIO Y ENTREGA AHE	AREAS MANEJO PERSONAS FALLECIDAS	PUNTOS DE CIERRE	HELIPUERTOS
1 Bodegas de la Cruz Roja (Tacurrumbi)	1 Coliseo del Sur	1 Reten de Murillo	1 Estadio Atletismo
2 Bodegas antiguo IDEMA (Cooperativa Caficultores Calarca)	2 Coliseo Gimnasia	2 Reten Puerto Espejo	2 Comando Policia Quindio
3 Bodega Transportes ORO	3 Coliseo Colegio INEM	3 Reten de Granada (San Pedro)	3 Comando Octava Brigada
4 Bodegas Estación Ferrocarril	4 Coliseo Universidad del Quindío	4 Reten Hojas Anchas	4 Batallon Ss No 8 Caci que Calarca
5 Bodegas Almacafé	5 Instituto Medicina Legal	5 Reten Pantanillo	5 Cancha Futbol Colegio INEM
6 Coliseo del SENA	6 Parque Cementerio Jardines Armenia	6 Puente la Maria	6 Cancha Futbol Universidad Quindio
7 Batallón de Ss No 8 Caci que Calarca	ESCOMBRERA MUNICIPAL	7 Sede IDTQ	7 Cancha Futbol SENA Agropecuario
8 Coliseo del Café	1	8 Vereda San Juan (Chaguala)	8 Aeropuerto Internacional El Edén
9 CDC 1 Centenario - B/ Simón Bolívar			
10 CDC 2 Rufino Jose Cuervo - Cll 50 cra 24 esq			
11 CDC 3 Alfonso Lopez - Ciudad Dorada Mz 16 Lote 1			
12 CDC 4 Cll 36 No 26-03 Esq B/ Santander			
13 CDC 5 Las Margaritas - frente Mz 17 Barrio 7 Agosto			
14 CDC 6 B Los Cambulos - diagonal Est San Jose			
15 CDC 8 B/ Corbones			

Fuente: Armenia, OMGERD. «Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias EMRE.» Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias EMRE. Armenia, 01 de 2018



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-PP-001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 18-07-13

Página 23 de 30

Anexo 5. Anexo EMRE: Puntos Vive Digital



Secretaría de Gobierno y Convivencia
Actividad Gestión del Riesgo de Desastres



OMGERD
Oficina Municipal
para la Gestión
del Riesgo de Desastres
ARMENIA

PUNTOS VIVE DIGITAL (PDV) Centros de Desarrollo Comunitario (CDC)

Ubicación Puntos Vive Digital

Coordina:

Contacto:

- PVD Centenario - Comuna 1:
Km 1 vía La Tebaida junto a la entrada occidental del Estadio Centenario (Enseguida IMDERA)
- PVD Simón Bolívar - Comuna 1:
Lote 10 Segunda Etapa B/ Simón Bolívar
- PVD Rufino Sur - Comuna 2:
Calle 50 Cra 25 Esquina (Frente Superinter)
- PVD Ciudad Dorada - Comuna 3:
B/ Ciudad Dorada Mz 16 Lote 1
- PVD Santander - Comuna 4:
Calle 36 No 26 – 03 Esquina
- PVD Las Margaritas - Comuna 5:
B/ 7 de Agosto (Frente a la Mz 7) Detrás de ARA
- PVD San José - Comuna 6:
B/ San José (Frente Canchas sintéticas Estadio San José)
- PVD Libreros - Comuna 7:
Calle 20 No 15 - 25

R-AM-SGI-020 Versión 01
Fecha: 02/01/2017



Centro Administrativo Municipal CAM, piso 1 Tel (6) 741 12 62 - 7417100 Ext.112 CP.630004
Línea gratuita 01 8000 189 264 - Correo Electrónico: omgerd@armenia.gov.co



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-PP-001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 18-07-13

Página 24 de 30

Fuente: Armenia, OMGERD. «Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias EMRE.» Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias EMRE. Armenia, 01 de 2018

Anexo 6. Anexo EMRE: Centros de Desarrollo Comunitario



Secretaría de Gobierno y Convivencia
Actividad Gestión del Riesgo de Desastres



CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO

Ubicación Centros de Desarrollo Comunitarios

Coordina: Julián Ortega Sánchez, Director Dpto. Administrativo de B y Ss.
Contacto: Celular 312-8438591 Teléfono 7417100 ext. 217

- CDC 1 Centenario – Barrio Simón Bolívar – Comuna 1
- CDC 2 Rufino José Cuervo - Calle 50 con carrera 24 esquina - Comuna 2
- CDC 3 Alfonso López - Ciudad Dorada - Manzana 16 - lote 1 - Comuna 3
- CDC 4 Calle 36 No. 26 – 03 esquina - Barrio Santander - Comuna 4
- CDC 5 Las Margaritas – frente a la Mz 17 - Barrio 7 de Agosto - Comuna 5
- CDC 6 Barrio Los Cámbulos, diagonal estadio San José - Comuna 6
- CDC 7 Calle 20 No. 15 – 25 – Libreros - Piso 3 - Comunas 7 y 10
- CDC 8 Barrio Corbones - Comunas 8 y 9

R-AM-SGI-020 Versión 01
Fecha: 02/01/2017



Centro Administrativo Municipal CAM, piso 1 Tel (6) 741 12 62 - 7417100 Ext.112 CP.630004
Línea gratuita 01 8000 189 264 - Correo Electrónico: omgerd@armenia.gov.co

Fuente: Armenia, OMGERD. «Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias EMRE.» Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias EMRE. Armenia, 01 de 2018



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado
Código: GA-PP-001
Versión: 01
Fecha de Emisión: 18-07-13
Página 25 de 30

Anexo 7. Centros de Salud



Secretaría de Gobierno y Convivencia
Actividad Gestión del Riesgo de Desastres



OMGERD
Oficina Municipal
para la Gestión
del Riesgo de Desastres
ARMENIA

RED DE CENTROS DE SALUD ARMENIA

Ubicación de los Centros de Salud

Coordina: Magda Lucia Carvajal Iriarte, Gerente Red Salud ESE.
Contacto: Celular 311-3442068 Teléfono 7371010

CENTRO SALUD	DIRECCION	TELEFONO	CELULAR
Miraflores	B/ Miraflores salida M/negro	7371010 ext. 526 - 527	313-6863263
Los Quindos	B/ Los Quindos Mz 15	7371010 ext. 574 – 575	313-6863256
La Patria	Ciudadela La Patria	7371010 ext. 582 – 583	313-7393296
Santa Rita	B/ Santa Rita Mz 14 esquina	7371010 ext. 558 – 559	313-6863259
Fundadores	Calle 4 Norte No 13 – 61	7371010 ext. 590	314-6828253
El Caimo	Cra 2 No 1 – 28	7371010 ext. 595	313-6863257
El Paraíso	B/ El Paraíso Mz M	7371010 ext. 518 – 519	313-6863264
La Clarita	B/ la Clarita Mz A	7371010 ext. 550 – 551	313-6863260
Alfonso Correa Grillo	Frente Ancianato El Carmen	7371010 ext. 502	313-6863261
Nueva Libertad	Urb Villa Liliana cra 40 cil 49 y 44	7371010 ext.542 – 543	314-888382
Unidad Intermedia Sur (Hospital Sur)	Av. Montecarlo Urb Guaduales Villa	7371010 ext. 132	
Centro Atención Amb Sur (CAA del Sur)	Carrera 19 calle 44 esquina	7476928	313-6863266
Piloto Uribe Uribe	Cra 13 No 23 – 49 Rincón Santo (Antigua Estación Policía)	7371010 ext. 534	313-6863258
La Milagrosa	Detrás Bomberos del Coliseo	7371010 ext. 509	314-888381
Zoonosis	B/ Arenales entrada P/ La Secreta	Diego Alejandro Hoyos F	

RAM-SGI-020 Versión 01
Fecha: 02/01/2017



Centro Administrativo Municipal CAM, piso 1 Tel (6) 741 12 62 - 7417100 Ext.112 CP.630004
Línea gratuita 01 8000 189 264 - Correo Electrónico: omgerd@armenia.gov.co

Fuente: Armenia, OMGERD. «Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias EMRE.» Estrategia Municipal para la Respuesta a Emergencias EMRE. Armenia, 01 de 2018



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado
Código: GA-PP-001
Versión: 01
Fecha de Emisión: 18-07-13
Página 26 de 30

Anexo12. Propuesta de prestación del servicio de Disposición Final Atesa SA ESP



Pereira, 27 febrero del 2018

Señores,
EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA ESP **GC-0218-071**
Atte. HUGO ALEJANDRO VALENCIA MOLINA
Subgerente servicio de aseo
Armenia

Asunto: Solicitud disposición final de residuos sólidos en el relleno sanitario La Glorita.

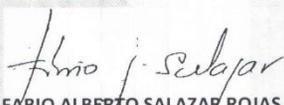
Cordial saludo,

En respuesta al oficio **GA – 193** informamos que el Relleno Sanitario La Glorita esta disponible a cualquier emergencia que a ustedes se les presente, para poder hacer la creación en el sistema deben enviar los siguientes documentos:

- Fotocopia del Rut
- Cámara de comercio
- Diligenciar el formulario en el cual se autorizan los conductores y los vehículos.

Con referencia al formulario de conductores y vehículos, se debe enviar mínimo con un día de anticipación el cual puede ser enviado al correo ltoro@atesa.com.co

Atentamente,


FABIO ALBERTO SALAZAR ROJAS
Gerente
Elaboró: Luz Adriana Toro Duque – Analista de Facturación, Recaudo y cartera

Centro de Atención al Cliente:
Cra. 10 No. 17 - 55, Edificio Torre Central, Mezanine, Línea 110
Base Administrativa y Operativa:
Cernitos Km 15 Vía Cartago, Teléfono: (6) 311 6711 Fax 315 39 81
Pereira Risaralda



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-PP-001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 18-07-13

Página 27 de 30

ATESA DE OCCIDENTE S.A. ESP
DIRECCION COMERCIAL
REGISTRO DE VEHICULOS AUTORIZADOS PARA INGRESAR
RELLENO SANITARIO LA GLORITA

EMPRESA: _____ TELEFONO DE CONTACTO: _____
NIT: _____ EMAIL: _____
DIRECCION: _____ DEPARTAMENTO: _____
NUAP: _____ MUNICIPIO: _____
CONTACTO: _____ FECHA: _____

No.	Placa	Numero Interno	Tipo	Marca	Modelo	Numero de Ejes	Capacidad (YD3)	Tara
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

No.	Nombre del Conductor	Cedula
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

Diligenciado Por: _____
Cargo: _____
V.B.: _____
Cargo: _____



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-PP-001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 18-07-13

Página 28 de 30

Anexo 13. Propuesta de prestación del servicio de Disposición Final BugASEO SA ESP

BugASEO

CC-0788-B-18
Buga, marzo 2 de 2018

Señor
HUGO ALEJANDRO VALENCIA MOLINA
Subgerente Servicio de Aseo (E)
Empresas Públicas de Armenia E.S.P.

Asunto: Propuesta para la prestación del Servicio Público de Aseo.

Atendiendo su solicitud y la información suministrada por usted, me permito colizar el Servicio Público de aseo en su componente de disposición final de residuos sólidos domiciliarios y similares provenientes de las actividades residenciales, comerciales e industriales del municipio de Armenia, en los siguientes términos:

PROPUESTA TÉCNICA:

- Los vehículos utilizados para transportar los residuos, deben cumplir con la normatividad vigente (Decreto 2981 del 2013, Decreto 948 de 1995).
- La medición de los residuos dispuestos se realizará mediante tiquete arrojado por la báscula del relleno sanitario Regional presidente, ello en cumplimiento de lo determinado en el procedimiento establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

REQUERIMIENTOS PARA EL INGRESO AL RELLENO SANITARIO REGIONAL DE PRESIDENTE:

El cliente deberá Enviar:

- información del residuo tipo y cantidad
- Relación de los vehículos que ingresaran al relleno y copia del soat
- Relación del personal autorizado para el ingreso al relleno (conductores y acompañante No. cedula)
- Al personal autorizado para capacitación de SYSO

Ingreso al Relleno Sanitario Regional de Presidente.

- El personal debe portar su documentación al día de Salud, Pensión, ARP.
- Presentar al día, el original de la Revisión Técnico Mecánica del vehículo.
- Portar licencia de conducción vigente.
- Presentar copia de la Remisión de los residuos que especifique (nombre de la empresa- nombre del residuo, peso aproximado en toneladas o M3- tipo embalaje cantidades, fecha de envió)

Bugaseo S.A. E.S.P.
Nit. 815.000.649-6
Calle 6 No.10-90 Buga • Valle del Cauca • Colombia
Teléfono : (57-2) 228 35 83 Fax : (+57-2) 8935421 Ext : 128
www.proactiva.com.co/valle • pqr.buga@veolia.com



Vigilado por el Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-PP-001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 18-07-13

Página 29 de 30

BugASEO

- Transitar en las vías de acceso al relleno a una velocidad no mayor a 20Km/Hora.
- Evitar los regueros en las vía, en caso de presentarse regueros deberá inmediatamente ser recogido por el transportador.
- El vehículo tipo volqueta debe usar carpa para evitar esparcimiento de partículas y olores que afecten a la comunidad.
- Se prohíbe el ingreso de menores de edad o personal ajeno a la operación
- Los residuos que ingresan al Relleno Sanitario son ordinarios y/o industriales no peligrosos, los cuales deben ingresar con una humedad no mayor al 60%.
- Portar adecuadamente los elementos de protección detallados en el instructivo para visitantes, contratistas y clientes de disposición final.
- Se prohíbe el ingreso de residuos Peligrosos Decreto 4741 el 2005

La disposición final de los residuos entregados por el usuario, se realizará en forma técnica, en el Relleno Sanitario Regional Presidente ubicado en el Municipio de San Pedro (Valle), lugar que cuenta con Licencia Ambiental Ordinaria otorgada por la CVC mediante Resolución No. 0019 del 30 de enero de 1997 y ampliada con la Resolución 0100 No. 0150-0061 de enero 28 de 2015 y Resolución 0100 No. 0150-0377 de junio 2 del 2017, cumpliendo con la reglamentación vigente en materia ambiental.

Se adjunta anexos I y II del Decreto 4741 del 2005, que relacionan los residuos peligrosos por proceso o actividad, con el fin de dar a conocer los residuos que no pueden recogerse, ni disponerse en el Relleno Sanitario Regional Presidente.

Se adjunta instructivo para Visitantes Contratistas y Clientes IN-D2-04-V8

PROPUESTA ECONÓMICA:

- **Tarifa:**
La tarifa aprobada para la prestación del servicio, corresponderá a la suma que resulte de multiplicar las cantidades de toneladas realmente ejecutadas cada mes, valores que se distribuirán de la siguiente manera: 1. El valor de la tonelada de residuos, se fija en la suma de TREINTA Y NUEVE MIL MCTE (\$39.000) por cada tonelada dispuesta. Tarifa aplicable por la prestación del servicio al USUARIO en su condición de GRAN PRODUCTOR. Lo anterior sometido a lo determinado en la ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios y la resolución CRA 720 de 2015.

Esta tarifa tiene actualización en el transcurso del año producto de la actualización del índice de obras de explanación (IOEXP), por el promedio de toneladas ingresadas al relleno y por el cálculo de incentivos a rellenos regionales

- **Facturación:**
La empresa factura el servicio público de aseo, según la producción registrada en el ticket de bascula y aplicando la tarifa establecida y calculada de conformidad con la metodología normativa establecida por la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico (CRA).

Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios





Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo

Documento Controlado

Código: GA-PP-001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 18-07-13

Página 30 de 30

BugASEO

- **Forma de pago:**

La factura del servicio público de aseo se expide mes vencido, su pago debe efectuarse dentro de la fecha de vencimiento establecida en la misma, la cual incluye el número de cuenta bancaria para realizar el pago.

Con el fin de aplicar el pago en el sistema de información comercial y mantener actualizada la información de cartera, una vez el usuario realice su pago a la cuenta bancaria indicada en la factura de servicio público, deberá remitir copia de la consignación o constancias de la transferencia electrónica a los siguientes correos electrónicos: wilmer.jurado@veolia.com, y angela.flores@veolia.com, o al fax número 032- 2688000 oficina principal en Palmira, o a través de nuestra oficina de atención al cliente ubicada en la carrera 31 No 18-25.

La legalización de la presente propuesta se realiza mediante formato de aceptación del servicio FR-O1-03 y contrato de Prestación del servicio.

Todas las empresas del Grupo Proactiva en el Valle del Cauca, cuentan con un SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD, certificadas en las siguientes normas técnicas: CALIDAD: NTC ISO 9001: 2008 y NTC GP 1000:2009; AMBIENTAL: NTC ISO 14001: 2004; SYSO: OHSAS 18001: 2007;

Atentamente,


AMPARO QUINTERO CATAÑO

Jefe de Atención a Grandes Productores

Tel: 032-2688000 – 2702667, Cell: 3146623719, Email: amparo.quintero@veolia.com

Elaboro- AQC

Reviso -AZS

Vigilado por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

