

2015

INFORME DE GESTION



INFORME DE GESTION ENERO
AGOSTO 2015
SAMUEL PRADA COBOS

ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Municipio de Bucaramanga
Área Metropolitana de Bucaramanga
Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana-
INVISBU
Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga
Cooperativa de Empleados de las Empresas Públicas de
Bucaramanga Ltda.

JUNTA DIRECTIVA

Principales

Luis Francisco Bohórquez Pedraza
Fernando Dueñez Gómez
Jesús Zapata Páez
Rafael Horacio Núñez La Torre
Martha Rosa Amira Vega Blanco

Suplentes

Diego Fernando Martínez Melo
Alejandro Almeyda Camargo
Ligia Martínez Duarte
Carlos Vargas Calderón
Helkin Chaparro Garnica

INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA

NATURALEZA JURIDICA

La EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. nace a la vida jurídica como consecuencia del proceso de escisión societaria de las EMPRESAS PÚBLICAS DE BUCARAMANGA. La EMAB S.A. E.S.P. es una empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de economía mixta y regulada por la Ley 142 de 1994, por los estatutos de la sociedad y por las normas consagradas en el código de comercio.

PROPOSITO EMPRESARIAL

QUIENES SOMOS

La EMAB es una empresa prestadora del Servicio Público Domiciliario de aseo cuyo objetivo es brindar de manera eficaz, eficiente y efectiva el servicio de (barrido, recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos) bajo los principios del desarrollo sostenible, en los aspectos económico, social y ambiental.

MISION

Somos una empresa que presta el servicio público domiciliario de aseo (barrido, recolección y transporte y tratamiento de residuos) mediante la gestión integral de residuos sólidos, satisfaciendo las necesidades de la comunidad y en cumplimiento de la normatividad legal, con tecnología e infraestructura adecuada y personal competente, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

VISION

Ser en el 2016, la empresa prestadora del servicio de aseo del área metropolitana, posicionada como una de las más competitivas y rentables de la región con reconocimiento en la prestación del servicio público domiciliario de aseo y la gestión adecuada e integral de

residuos sólidos, con estándares de calidad y acciones de mitigación a los impactos ambientales generados de la operación misional y su actividad económica.

POLITICA DE CALIDAD

Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, mediante la prestación de un servicio público domiciliario de aseo de manera eficaz, eficiente y efectivo apoyados en nuestro talento humano competente e idóneo en el desarrollo de sus funciones, con una adecuada infraestructura y tecnología que garanticen el cumplimiento de la normatividad legal, reglamentaria y filosofía institucional al igual que el mejoramiento continuo en todos nuestros procesos para generar compromiso social, minimizando la afectación a las condiciones del entorno y la comunidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Mejorar continuamente el nivel de satisfacción de los usuarios por nuestros servicios, buscando la oportuna atención y respuesta a sus necesidades.

Fortalecer la competencia e idoneidad del personal que labora en la EMAB, la mejora de la infraestructura y tecnología para lograr el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y la empresa.

Desarrollar alternativas de ampliación de cobertura que permitan satisfacer la demanda de la población actual y futura de nuestros clientes, mediante la prestación eficaz del servicio público de aseo domiciliario y el cumplimiento de los requisitos de ley.

Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos generando mejoramiento continuo en los mismos.

Implementar planes y programas efectivos que contribuyan a la conservación y preservación del medio ambiente que fortalezcan la educación ciudadana y el compromiso social.

GESTION DE LA EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA EMAB S.A ESP

La Gerencia de la EMAB S.A ESP; ha continuado con acciones de Responsabilidad Social Empresarial generando políticas de austeridad y disminución del gasto con el fin de lograr que la empresa mantenga el punto de equilibrio. Adicionalmente ha promovido acciones en los procesos misionales como es la Disposición Final, recolección, Transporte y Barrido apoyándose en la gestión comercial como factor primordial en el desarrollo económico de la empresa.

Por lo anterior veremos las acciones promovidas por la empresa en los meses de Enero- Agosto de la vigencia 2015 en los tres pilares de la responsabilidad social empresarial tales como la sostenibilidad Económica, la sostenibilidad Ambiental y la sostenibilidad social.

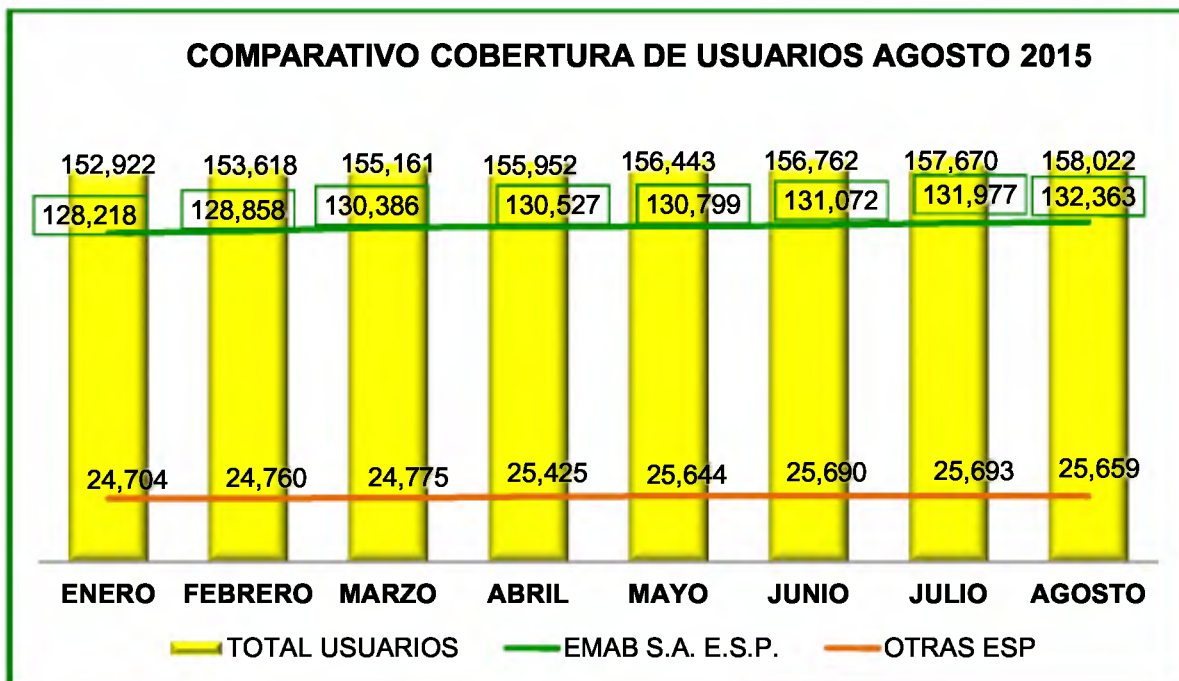
1. ACCIONE DE SOSTENIBILIDAD ECONOMICA

1.1 Vinculación de Usuarios

La EMAB S.A. E.S.P. lleva a cabo la gestión comercial de vinculaciones y fidelización de usuarios lo que permite a la empresa mantenerse en el porcentaje de cobertura en el municipio de Bucaramanga con un 84% de participación, pese a las amenazas de los otros operadores del servicio existente como se ilustra en el grafico a continuación.



En mercado de Libre Competencia la EMAB S.A. E.S.P. representa la mayor participación en suscriptores del servicio de aseo en la ciudad de Bucaramanga frente a las otras Empresas de Servicio Público ESP.



Los suscriptores del servicio de Aseo se clasifican en uso residencial (estratos 1, 2, 3, 4, 5 y 6) y uso no residencial (pequeños y grandes productores) con categoría comercial, industrial y oficial. El comportamiento de los suscriptores está asociado a la gestión de vinculaciones y fidelización de usuarios que lleva a cabo el área comercial de la EMAB S.A. E.S.P. En la ejecución de esta actividad se realiza gestión directa en campo con estrategias como lo es el barrido comercial (actualización de catastro); con el fin de obtener la legalización de vinculación por parte de los usuarios y así garantizar un entorno estable con nuestro crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente.

A continuación se evidencia el comportamiento de suscriptores por estrato y uso enero - agosto de 2015 que se encuentran vinculados con nuestra empresa.

CATEGORÍA USUARIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TENDENCIA
RESIDENCIAL	111.113	111.735	113.229	113.359	113.637	113.891	114.780	115.144	
COMERCIAL	13.537	13.546	13.586	13.601	13.595	13.615	13.638	13.670	
INDUSTRIAL	3.094	3.096	3.089	3.086	3.086	3.085	3.152	3.200	
OFICIAL	474	481	482	481	481	481	407	349	
GRAN TOTAL	128.218	128.858	130.386	130.527	130.799	131.072	131.977	132.363	

Se evidencia durante la vigencia una tendencia al alza en el comportamiento total de vinculación de nuevos usuarios al servicio domiciliario de aseo prestado por la EMAB S.A. E.S.P. en el Municipio de Bucaramanga. Por lo anterior, en el mes de Agosto de 2015 la empresa refleja en el catastro de usuarios un total de 132.363 suscriptores del servicio de aseo.

DETALLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
AUMENTO USUARIOS	698	640	1528	141	272	273	905	386
% INCREMENTO USUARIOS	0,54%	0,50%	1,17%	0,10%	0,20%	0,20%	0,70%	0,30%

La variación de suscriptores se ha dado con un comportamiento de nuevos usuarios promedio de 605 usuarios nuevos vinculados al cierre del 31 de Agosto de 2015, lo que corresponde a 4.843 nuevos usuarios, incluidos al catastro y por ende a la facturación y recaudo. Se planea estratégicamente superar las cifras de incremento de usuarios durante los próximos meses para aumentar la cobertura del servicio de aseo en el Municipio de Bucaramanga.

1.2 Ingresos por Facturación

La EMAB S.A. E.S.P. factura el servicio de aseo a sus usuarios por medio de facturación conjunta con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga amb, Electrificadora de Santander ESSA Y Facturación Directa EMAB, por lo cual en el cuadro a continuación se relaciona el comportamiento de las mismas con corte a Agosto de 2015.

FACTURACIÓN amb, pilas y Especiales										
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL	TENDENCIA
aportesub	\$ 313.808.452	\$ 317.409.949	\$ 316.281.446	\$ 315.834.272	\$ 314.115.671	\$ 311.048.367	\$ 309.588.702	\$ 312.638.230	\$ 1.563.225.242	
subsidio	\$ (333.307.422)	\$ (343.405.788)	\$ (342.416.776)	\$ (335.915.212)	\$ (329.812.583)	\$ (319.035.250)	\$ (321.499.940)	\$ (329.643.727)	\$ (1.635.906.712)	
FACTURACIÓN	\$ 2.248.670.701	\$ 2.293.568.851	\$ 2.291.829.186	\$ 2.268.945.625	\$ 2.247.613.179	\$ 2.205.359.687	\$ 2.207.188.055	\$ 2.236.819.927	\$ 11.165.826.473	

FACTURACIÓN ESSA										
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL	TENDENCIA
aportesub	\$ 2.362.402	\$ 2.200.669	\$ 2.568.635	\$ 2.784.193	\$ 2.684.687	\$ 2.699.861	\$ 2.858.033	\$ 2.886.744	\$ 21.045.224	
subsidio	\$ (54.366.640)	\$ (58.223.027)	\$ (59.652.816)	\$ (58.892.734)	\$ (58.127.150)	\$ (56.318.588)	\$ (57.570.086)	\$ (60.283.025)	\$ (463.434.066)	
FACTURACIÓN	\$ 41.578.612	\$ 44.192.196	\$ 47.064.898	\$ 48.425.109	\$ 47.950.547	\$ 48.917.650	\$ 50.433.276	\$ 52.714.102	\$ 381.276.390	

RESUMEN FACTURACIÓN amb, ESSA Y DIRECTA										
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL	TENDENCIA
aportesub	\$ 316.170.854	\$ 319.610.618	\$ 318.850.081	\$ 318.618.465	\$ 316.800.358	\$ 313.748.228	\$ 312.446.735	\$ 315.524.974	\$ 2.531.770.313	
subsidio	\$ (387.674.062)	\$ (401.628.815)	\$ (402.069.592)	\$ (394.807.946)	\$ (387.939.733)	\$ (375.353.838)	\$ (379.070.026)	\$ (389.926.752)	\$ (3.118.470.764)	
FACTURACIÓN	\$ 2.290.249.313	\$ 2.337.761.047	\$ 2.338.894.084	\$ 2.317.270.734	\$ 2.295.563.726	\$ 2.254.277.337	\$ 2.257.621.331	\$ 2.289.534.029	\$ 18.381.171.601	

El valor total por convenio de facturación conjunta con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, Electrificadora de Santander y en la Facturación directa de la EMAB, al mes de Agosto es de **DIECIOCHO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y UN MIL MILLONES CIENTO SETENTA Y UN MIL SEISCIENTOS UN PESOS \$18.381.171.601= M/CTE.**

De esta labor es importante destacar que lo facturado por medio del convenio de la facturación con la ESSA corresponde a un 2,1% cifra positiva toda vez que el incremento ha tenido tendencia al incremento durante sus dos años de vigencia como se evidencia en el Cuadro Facturación ESSA; asimismo, es de resaltar el balance de Subsidios y Contribuciones sigue siendo positivo para la EMAB S.A. E.S.P. representando un ingreso más a favor de la empresa.

2. ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

2.1. Disposición Final de Residuos Sólidos

Durante la vigencia para el periodo de los primeros ocho (08) meses del 2015, la UNION TEMPORAL SECONS continuó efectuando labores como operador privado teniendo en cuenta el contrato número 018 de 2014, labores efectuadas en el Sitio de Disposición Final denominado el “Carrasco”; Inicia el periodo para el mes de enero donde se llena la celda aproximadamente un 35% de su totalidad, se inició el llenado sobre el costado occidente de norte a sur hasta que se cubrió en todo su ancho, a partir de esto comienza el llenado como es habitual de occidente a oriente, esta fase de llenado se realizó con un altura promedio de 7 metros y se manejó en todo la prolongación del llenado hacia el costado oriente, se realiza a esta altura debido a que en los dos primeros meses los residuos tienden a descomponerse fácilmente y la cama tiende asentarse aproximadamente 2 metros e igualmente el constante flujo de los vehículos sobre la terraza acelera su compactación y descomposición, teniendo como final una altura de residuos que se promedia entre 4 a 6 metros manejando una pendiente longitudinal aproximada de 2%.

Durante los primeros ocho meses del año 2015 se dispusieron un total de 226.894.150 Toneladas de residuos sólidos en el relleno sanitario, sumatoria de los meses de Enero con 28.834,350, Febrero con 26.240,740, Marzo con 28.691,500, Abril con 27.101.810, Mayo con 28.767.270, Junio con 28.972.560, Julio con 29.273.890 y Agosto con 29.788.800, correspondientes a los municipios del área metropolitana Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta y otros aledaños.

Plan de Manejo Ambiental: Para dar cumplimiento a los requerimientos exigidos por los entes ambientales y de control, la EMAB S.A. E.S.P., durante el año 2015 ejecutó las siguientes actividades en el sitio de disposición final de residuos sólidos denominado “El Carrasco”.

1- COBERTURA DIARIA DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

Se está realizando diariamente la cobertura con un grosos de 0.5 metros de material arcilloso sobre los residuos sólidos de la celda 1, de esta manera estamos asegurando un mejor control de la zona e igualmente un mayor rendimiento en la descarga de los vehículos, esto se debe a que la terraza de descarga se está conformando en dos sectores en el cual en uno se deja el espacio para los vehículos y en el otro un bulldozer adecua la zona con el material, de esta manera se va rotando los dos sectores de la terraza e igualmente queda justo en el hombro del talud de residuos donde los bulldozer están trabajando en la dispersión y compactación de los mismos.

Por otro lado se realizó el cubrimiento de los residuos con lona verde, hasta llegar a las cotas de diseño para posteriormente realizar el cubrimiento con tierra arcillosa.



COBERTURA FINAL - SEGUNDA FASE - CELDA 1



TERRAZA DE DESCARGA - TERCERA CAMA DE RESIDUOS



GROSOR ARCILLA (H=60CM)



COBERTURA TEMPORAL Y PARCIAL



COBERTURA TEMPORAL CON LONA VERDE



COBERTURA TEMPORAL Y PARCIAL



MATERIAL ARCILLOSO UTILIZADO - 2015	
MES	CANTIDAD (m³)
ENERO	2786
FEBRERO	2758
MARZO	3060
ABRIL	2962
MAYO	2962
JUNIO	2954
JULIO	2976
AGOSTO	2790
TOTAL	23.248

2- MANTENIMIENTO DE VÍAS CIRCUNDANTES

Se ha realizado el control del material particulado en toda la vía de acceso a la celda mediante el uso del carro-tanque (cinco riegos en el transcurso del día), igualmente se han regado las vías de acceso para ir a las zonas clausuradas y a la ZEM.

En el transcurso de los ocho (08) meses se presentaron temperaturas altas lo cual han generado un mayor volumen del material particulado suelto sobre las vías, esto ocasiona que se incremente el polvo disuelto en el aire por el tránsito de los vehículos, para mejorar estas condiciones se dispone del carro-tanque para que realice uno o dos riegos más al día.

Se tiene a disposición el bulldozer, la moto-niveladora y la retro-excavadora para apoyar el tránsito normal de los vehículos recolectores y volquetas, cabe aclarar que la prioridad en el relleno es controlar el flujo normal de los vehículos para que no se presenten atrasos en la recolección de los residuos por parte de las empresas afiliadas al carrasco.

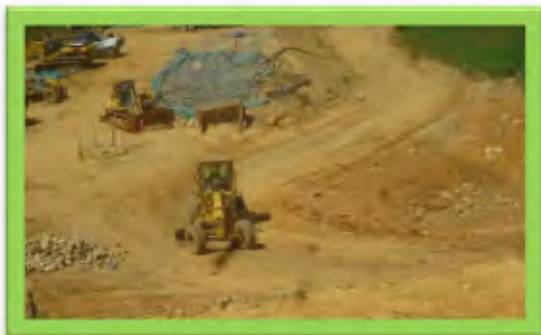
Se ha realizado ampliaciones a la vía de acceso para ingresar a la nueva terraza de descarga la cual está sobre nueva cama de residuos (cuarta cama). Esta vía es parte de la anterior ruta de acceso hacia el domo pero se le realizó una ampliación en el inicio de la berma para mejora el tránsito de los vehículos.



MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN VÍA DE ACCESO A LA TERRAZA DE DESCARGA

AMPLIACIÓN VÍA DE ACCESO A LA TERRAZA DE RESIDUOS SÓLIDOS

Se han estado realizando los trabajos de mejoramiento de las vías en promedio unas tres veces por semana, cuando se presentan lluvias se trabaja con el bulldozer, la moto niveladora y si es necesario la retro excavadora.



ADECUACIÓN DE VÍAS (Vía principal que conduce a la celda)

3- CONTROL DE GALLINAZOS

Cabe resaltar que La Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P junto con la UNION TEMPORAL SECONS en calidad de operador privado tienen como tarea permanente y constante la utilización de mecanismos y labores que impiden la alimentación de los gallinazos negros dentro del sitio de disposición final de residuos sólidos El Carrasco para no hacer parte de los focos de alimentación de los mismos, Y de esta manera contribuir en la disminución de cualquier tipo de peligro aviaro que este pudiese generar.

Durante los primeros ocho meses de 2015 se continuaron realizando las siguientes actividades direccionadas al control de gallinazos, las cuales hacen parte de nuestro plan de manejo ambiental integral del Sitio de disposición final y siendo auditadas y verificadas constantemente por la autoridad ambiental.

Los mecanismos que se vienen utilizando impiden la alimentación de gallinazos negros trasladándolos hacia otros focos de alimentación de estas aves carroñeras. Durante este periodo se continúan realizando constantemente las siguientes actividades.

1. La instalación de malla de obstaculización en la celda de disposición.
2. Enredaderas de nylon perimetrales.
3. Vigilancia del control de gallinazos, para lo cual se cuenta con personal exclusivo para la custodia permanente de la celda.
4. La detonación de más de 200 docenas al mes.
5. El cubrimiento diario de los residuos.
6. Limpieza manual de todas las áreas del sitio de disposición final.



CUBRIMIENTO CON LONA TEMPORAL Y MATERIAL ARCILLOSO

QUEMA DE VOLADORES IN-SITU



ENREDADERAS CON NYLON



INSTALACIÓN MALLA EN LA CELDA

4- MANTENIMIENTO ESCOMBRERA

Se continúa con el mantenimiento cada vez que sea necesario a la escombrera, normalmente se realiza cada mes con la utilización de aproximadamente 4 horas de buldócer.



MANTENIMIENTO ZONA DE LA ESCOMBRERA



NUEVO PATIO EN LA ESCOMBRERA PARA MAYOR CAPACIDAD

5- MANEJO AGUAS LLUVIAS

Se continuó con la limpieza de canales y cunetas semanalmente, para evitar que con el inicio de las lluvias, las aguas de escorrentía generen inconvenientes en las vías, la cual fue incrementada en personal.



MANTENIMIENTO CANALES EN CELDA



MANTENIMIENTO DE CANALES VIAS DE ACCESO

6- SEÑALIZACION

Se continúa con la señalización en toda el área de operación del sitio de disposición final el carrasco.



SEÑALIZACIÓN CON BANDERAS EN LA CELDA



ZONA DE DESCARGUE DE LIXIVIADOS



SEÑALIZACIÓN EN EL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL

7- MANEJO DE GASES Y OLORES ZONA DE DISPOSICIÓN.

En el transcurso de este año para controlar la evacuación de los gases producto de la descomposición de los residuos sólidos dispuesto en la celda, se ha prolongaron chimeneas las cuales se encuentran sobre el costado norte, sur, occidente y oriente adicionalmente se ha Construido Gaviones parados y Gaviones acostados, utilizando; mallas de 1x1x1, piedra de 4 a 10 pulgadas, tubería perforada de alta densidad, geotextil y uniones pvc sanitaria de 6 pulgadas.

Las chimeneas se han conformado de acuerdo a los diseños que se encuentran en los planos, Debido a las condiciones topográficas del terreno, algunas zonas se encuentra con chimeneas un poco más distantes a los que exige el PMA, por tal motivo se han realizado nuevas chimeneas para cumplir con lo especificado, igualmente la gran mayoría de gaviones parados se realizan sobren los gaviones acostados, para que el gas producido por la descomposición de los residuos tenga una mejor trayectoria.



PROLONGACIÓN DE CHIMENEAS (GAVIONES PARADOS)

PROLONGACIÓN DE CHIMENEAS (GAVIONES PARADOS)

8- MANEJO DE LIXIVIADOS EN LA ZONA DE OPERACIÓN

En el 2015 se construyó la una nueva bahía de descarga de lixiviados, situada en el costado oriente sobre el domo de la celda, a la cual se le realiza mantenimiento periódico mensual utilizando 1 bulldozer y la retroexcavadora, para suministrar, disgregar y compactar los materiales como los son el bolo y triturado de la siguiente manera: 24 m³ de bolo y 8 m³ de triturado, este mantenimiento se realiza mientras los vehículos recolectores se adecuan al nuevo sistema de descarga de lixiviados, la cual Consta de una manquera de 3 pulgadas que está conectada directamente al pondaje, además cuenta con un acople de rosca que encaja a la salida de la caja de lixiviados de los vehículos de recolección, para dar buen funcionamiento a este sistema de descarga de lixiviados se cuentan con el apoyo de personal de la unión temporal SECONS con dos turnos de la siguiente manera: Lunes a Domingo de 02:00 pm a 10 pm y de 10:00 pm a 06:00 am, con el objetivo de orientar a conductores y ayudantes el adecuado uso de este sistema de descarga de lixiviados.

Con este nuevo sistema logró disminuir el impacto paisajístico negativo que generaba el sistema de bahía de descarga de lixiviados y mejoró las condiciones de los filtros evitando que los lixiviados realizaran mayores recorridos para llegar a los pondajes.



MANTENIMIENTO ZONA DE DESCARGA DE LIXIVIADOS ANTIGUA

9- MANEJO Y TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS EN LA ZONA DE OPERACIÓN

Teniendo en cuenta que el filtro perimetral que se encuentra sobre la corona del dique esta sobresaturado y se ha controlado por medio de flujo superficial mediante un canal que se realizó encima de este filtro, esto es un trabajo en el cual es necesario disponer de personal de oficios varios para su debido mantenimiento y no se sature de material particulado el cual llena el canal produciendo desviación en flujo y posibles daños a la corona.

A mediados del mes de enero se inició la conformación del nuevo filtro perimetral el cual captara los lixiviados generados por la descomposición de los residuos dispuestos en la nueva cama (cuarta cama de llenado de residuos sólidos), este filtro igual que los otros se realiza al borde del hombro del talud de la anterior cobertura de material arcilloso, se aclara que en esta terraza no se realizó berma lo cual se asume que el talud se prolongara con el anterior. Para la terminación de este filtro perimetral cuya longitud faltante es aproximadamente 85 metros.



FILTRO PERIMETRAL SOBRE LA TERCERA COBERTURA DE MATERIAL ARCILLOSO

10- MANEJO PAISAJÍSTICO

La EMAB S.A E.SP realiza el mantenimiento permanente de sus áreas clausuradas con una cuadrilla de podas y riego y continua sembrando plántulas aromatizantes en la zona de protección, en dicho semestre para ello se han sembrado alrededor de 200 especies aromatizantes entre galán de noche, leucaenas, crotos y durantas.

Se continúa con la limpieza manual de todas las área de operación del sitio de disposición final el carrasco, desde el taller de mantenimiento de la EMAB hasta la celda de disposición de residuos sólidos, esta limpieza se está realizando en promedio tres veces por semana.

Se han mejorado los sitios clausurados en el Sitio de Disposición final el carrasco, con la siembra de nuevas especies como azúcenos, asimismo se evidencia la presencia de nuevas aves, por lo cual se está recuperando la fauna y flora en las áreas ya clausuradas.



SIEMBRA Y MANTENIMIENTO DE AZÚCENOS EN LAS ZONAS CLAUSURADAS.



VISTA PANORÁMICA ZONAS CLAUSURADAS.

11- ACTUALIZACION DEL PLAN DE MANEJO AMBIENTAL

Debido a la emergencia sanitaria decretada el pasado 30 de septiembre de 2013 mediante decreto 0190, por la alcaldía de Bucaramanga, se hizo necesario seguir haciendo la recepción de residuos y operación en el sitio de disposición final El Carrasco, para seguir con la disposición en este lugar se identificaron los nuevos procesos y se realizaron actividades para la mitigación del impacto ambiental que estos puedan generar.

Debido a lo anterior se hizo necesaria la actualización al Plan de Manejo Ambiental, Suprimiendo algunas acciones que no son propias de las labores de disposición final e incluyendo otras acciones, necesarias para minimizar los impactos ambientales.

Los procesos de la operación y adecuación del sitio de disposición final El Carrasco son los siguientes:

- Actividades de adecuación del terreno y estabilidad de taludes
- Impermeabilización de la celda
- Operación de la celda de disposición
- Manejo de aguas lluvias
- Sistema de drenaje de lixiviados
- Manejo de biogás
- Plan de clausura y restauración ambiental
-

Se eliminaron el grupo de ficha N° 2 y N°4 de fichas por no ser asimilables a la disposición actual y se modifican los grupos N°1 y N°3, quedando así:

Grupo N°1: Actividades de construcciones y operación hasta lograr la clausura

Grupo N°2: actividades de seguimiento del Plan de Manejo Ambiental y control de las variables ambientales.

N°	Objeto
Ficha N°1	Actividades de operación de la disposición final
Ficha N°2	Actividades de la zona de disposición sobre la cárcava dos, sector Bucaramanga hasta las cotas de clausura
Ficha N°3	Actividades de Pos – clausura del relleno sanitario sobre la cárcava I
Ficha N°4	Optimización del sistema de tratamiento de lixiviados y zona de mantenimiento, lavado y parqueo de vehículos
Ficha N°6	Control de olores
Ficha N°9	Monitoreos

Esta actualización fue aprobada por el Área Metropolitana de Bucaramanga mediante resolución N° 1014 el 29 de Noviembre de 2013, y mensualmente se le entregan los informes donde se evidencia el cumplimiento al mismo.

2.2. Recolección y Transporte de Residuos Sólidos

A partir del mes de febrero de 2015 se realizó la modificación de las rutas de recolección con el propósito de ofrecer una operación más eficiente en las zonas comerciales buscando un beneficio para la entidad en una disminución en el combustible y mantenimiento, adicionalmente un mayor disponibilidad de vehículos para realizar una operación más eficiente y de alta calidad con una disminución en rodaje de vehículos y un menor desgaste de nuestros operarios. Por lo tanto las rutas que fueron modificadas están en las zonas de los barrios Alarcón y Giradot, estas pasaron a la jornada de la noche logrando una recolección de residuos sólidos más efectivos.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga, EMAB. S.A. E.S.P., en aras de prestar un servicio eficiente a la comunidad ha impartido atención personalizada a las comunas y barrios que lo requieren por intermedio de los presidentes de acción Comunal, los cuales han sido atendidos por los supervisores quienes coordinan juntos con la Subgerencia Técnica Operativa las diferentes brigadas de aseo en los barrios de las comunas que son atendidas directamente por la EMAB. S.A. E.S.P., cumpliendo con el objeto misional de la Empresa como es la Recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos domiciliarios.

La ciudad se encuentra dividida en seis (6) zonas o ciclos, de los cuales, los ciclos I, II y III, son atendidos directamente por la EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA EMAB S.A. E.S.P. con operarios de barrido, en cumplimiento al decreto 2981 de 2.013; con frecuencias de 2 y 3 veces por semana en zonas residenciales, 6, 7 y 14 veces por semana en zonas comerciales y avenidas principales. Durante este periodo se efectuó la revisión constante de cada operación, determinando los puntos críticos, igualmente se procedió a coordinar con todo el personal de escobitas la oportuna asistencia a las principales vías de la ciudad.



2.3 Barrido y Limieza de areas Publica

La operación del servicio de barrido ejecutado por la entidad, además de efectuarse en los diferentes barrios de Bucaramanga, comprende las vías públicas, andenes, plazoletas y separadores de la zona céntrica de la ciudad, de manera que la calzada quede totalmente libre de papeles, hojas, arenilla o polvo acumulado y de cualquier otro material susceptible de ser removido con cepillo o escoba; también incluye la recolección de residuos sólidos depositados en las cestas públicas o recipientes allí dispuestos de conformidad con las frecuencias establecidas.

Actividades de Limpieza Durante el periodo se ha mantenido las actividades dentro del plan de recuperación de vías y sectores que son focos constantes de arrojo indiscriminado de residuos y sitios que no tienen una oportuna atención de corte de césped, en zonas verdes, especiales, separadores, laterales viales, recuperación de puntos críticos, Servicios especiales, actividades de limpieza en operativos Dentro de los sectores y vías importantes de la ciudad, en horarios diurnos y nocturnos, con la participación de la comunidad y los presidentes de juntas de acción comunal.

Dentro de las actividades realizadas por la EMAB. S.A E.S.P., se encuentra la prestación del servicio de recolección, transporte, barrido y disposición final de los residuos sólidos a los diferentes eventos que se realizan en la Ciudad de Bucaramanga:

MISION CARISMATICA INTERNACIONAL
 D.P.S. MAS FAMILIAS EN ACCION
 PROCESIONES DE LA SEMANA SANTA
 SANTANDER LE CANTA A LA MUJER
 INTERCLASES DE INSTITUCIONES
 CARRERA ATLETICA UIS
 FESTIVAL INTERNACIONAL DE LA PALABRA
 FERIA COMERCIAL DEL LIBRO
 OLIMPIADAS DEPORTIVAS
 CELEBRACION 20 AÑOS CANAL TRO
 XII MARATÓN CIUDAD BUCARAMANGA

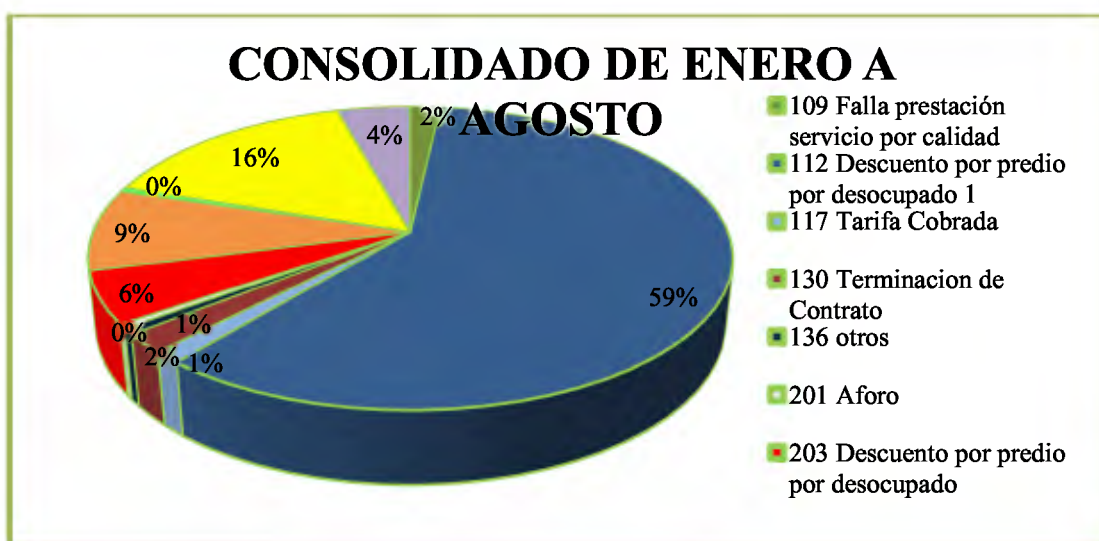
3. ACCIONES DE SOSTENIBILIDAD SOCIAL

3.1 Peticiones Quejas y Requerimientos:

La Oficina de Peticiones, Quejas y recursos de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A E.S.P., mediante la actividad de atención al cliente se desarrolla bajo el principio de los trámites y términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables a esta materia. Asimismo para la atención personal y telefónica de los usuarios.

La EMAB le provee a sus clientes puntos y medios de atención donde puedan transmitir sus necesidades y quejas, acción que tiene como fin la obtención de la Lealtad del cliente satisfaciendo sus necesidades por medio de la atención oportuna de los PQRS que instauran. Las acciones de la EMAB S.A. E.S.P. están siempre encaminadas a adoptar hacia sus colaboradores una postura activa y responsable en torno al impacto de la operación en la prestación del servicio de aseo lo que implica que la atención al cliente por medio de la Oficina de PQR siempre transmita credibilidad hacia los clientes con mayor agilidad para reaccionar generando confianza.

A continuación se presentan la siguiente Grafica para un mayor detalle de los motivos por los cuales se han generado las PQR'S durante la vigencia información suministrada por lo recepcionados y tramitado en los puntos de atención Oficina directa EMAB, Ventanilla No. 11 del Acueducto Metropolitano y por el Operador Privado y Línea Limpia.



Durante los meses de Enero a Agosto se presentaron, 8.059 PQR'S de las cuales el 59% corresponden a tarifa de predio desocupado en reclamación equivalen a 4732 PQR'S recibidas, el 16% fueron por petición terminación de contrato, que equivalen a 1.249 PQR'S recibidas, el 6% pertenecen a servicios especiales, que equivalen a 696 PQR'S recibidas, el 2% fueron por tarifa cobrada que equivalen a 101 PQR'S recibidas, el 6% fueron por predio desocupado en petición, que equivalen a 444 PQR'S recibida, el 4% fueron por otros (problemática ambiental), que equivalen 345 PQR'S recibida, el 2% fueron ajuste de tarifa multiusuario del servicio de aseo, que equivale a 41 PQR'S recibidas y el 2% corresponde a Falla prestación de servicio que equivale a 142 PQR'S recibidas.

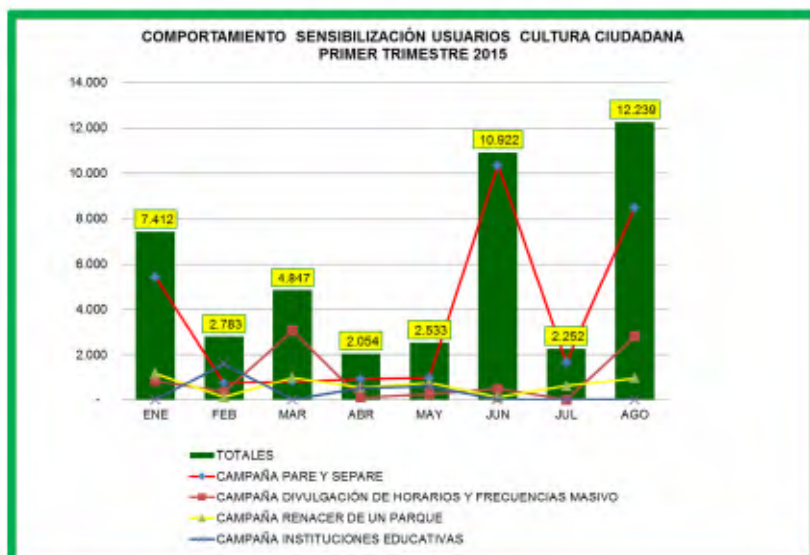
3.2 CULTURA CIUDADANA

La EMAB S.A. E.S.P. por medio de los diferentes programas de Cultura Ciudadana busca crear conciencia desde el hogar por medio de la difusión del mensaje de manejo de residuos sólidos a los niños, docentes, empresarios y comunidad en general.

RELACIÓN COMPORTAMIENTO SENSIBILIZACIÓN USUARIOS MES A MES

COMERCIAL- CULTURA CIUDADANA	CANTIDAD DE USUARIOS SENSIBILIZADOS 2015							
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
CAMPAÑA PARE Y SEPRE	5.413	742	807	928	974	10.344	1.652	8469
CAMPAÑA DIVULGACIÓN DE HORARIOS Y FRECUENCIAS MASIVO	822	335	3.052	86	251	478	-	2806
CAMPAÑA RENACER DE UN PARQUE	1.177	99	988	541	735	100	600	964
CAMPAÑA INSTITUCIONES EDUCATIVAS	-	1.607	-	499	573	-	-	0
TOTALES	7.412	2.783	4.847	2.054	2.533	10.922	2.252	12.239
% EFICACIA	117%	44%	77%	32%	40%	172%	36%	193%

El comportamiento del porcentaje de usuarios sensibilizados durante la vigencia de 2015 se da con un nivel de eficacia promedio de 89% frente a la meta establecida dentro del plan de acción de la EMAB S.A. E.S.P. 2015.



Con el desarrollo de las diferentes campañas establecidas la EMAB con corte al mes de Agosto 2015 se logró impactar un total de 45.042 personas sensibilizadas. Además, dentro del marco de la emergencia sanitaria la empresa une sus esfuerzos por medio del grupo de asesores comerciales quienes divulgan de forma continua en cada una de las actividades y participación en las fechas ambientales el mensaje a los diferentes lugares del municipio de Bucaramanga logrando en la comunidad la educación ambiental y así la disminución de los residuos sólidos en sitio de Disposición Final, El Carrasco.

La EMAB por medio de campañas educativas va en concordancia con la responsabilidad social empresarial con el objetivo de construir tejido social, llegar con las diferentes actividades y fechas representativas a la población en todas las condiciones incluyendo a la vulnerable. Los menores y docentes recibieron educación en el adecuado manejo de residuos sólidos ya aprovechamiento de los mismos con el fin de que multipliquen esta información para preservar el medio ambiente.



EQUIPO COMERCIAL DE LA EMAB S.A. E.S.P. COMPONENTE CULTURA CIUDADANA

Asimismo la EMAB S.A. E.S.P. busca mejorar el ambiente, mostrando la calidad y la cara bonita de la ciudad de Bucaramanga por medio de la efectividad en el servicio operativo y comercial, es por esto que se pretende trabajar de la mano con las instituciones educativas para impactar de fondo a la niñez en lo que respecta al adecuado manejo de residuos sólidos, para esta actividad la EMAB participa activamente entre otras cosas en el Comité Técnico Interinstitucional de Educación Ambiental, CIDEA.



CAMPAÑA PARE Y SEPRE EN EVENTO DÍA DE LA TIERRA

Con el acompañamiento de la administración municipal se trabaja mancomunadamente en las diferentes épocas del año para generar consciencia en los ciudadanos de Bucaramanga en mantener limpios los parques, iglesias, calles, plazas y lugares donde se congrega la comunidad en las vías públicas y recuperar la imagen de la ciudad bonita de Bucaramanga.



SENSIBILIZACIÓN EMPRESAS E INSTITUCIONES EDUCATIVAS CAMPAÑA RENACER DE UN PARQUE



SENSIBILIZACIÓN EMPRESAS E INSTITUCIONES EDUCATIVAS CAMPAÑA RENACER DE UN PARQUE

Asimismo, la Empresa de Aseo de Bucaramanga informa que diariamente dispone personal operativo y comercial en los parques de Bucaramanga, como el Luis Carlos Galán, Bicentenario, Bolívar, Santander, Los Niños, entre otros; para efectuar labores de limpieza y sensibilización para mantener estos entornos de la ciudad de Bucaramanga.



CAMPAÑA DE DIVULGACIÓN DE HORARIOS Y FRECUENCIAS MASIVO EDIFICIOS Y COMUNIDAD



CAMPAÑA DE DIVULGACIÓN DE HORARIOS Y FRECUENCIAS MASIVO EDIFICIOS Y COMUNIDAD



SENSIBILIZACIÓN Y BRIGADA DE LIMPIEZA INSTITUCIONES EDUCATIVAS