



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

RESOLUCIÓN NÚMERO 27 DE 2018

Por la cual se adopta el Reglamento Comercial y Financiero de la concesión del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección de residuos no aprovechables, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas, lavado de áreas públicas y transporte de los residuos generados por las anteriores actividades a los sitios de disposición final.

LA DIRECTORA GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las establecidas en los Acuerdos No. 001 de 2012 y No. 011 de 2014 del Consejo Directivo de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, y

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con lo establecido en el Artículo 113 del Acuerdo Distrital 257 de noviembre 30 de 2006, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos es una entidad de orden distrital del Sector Descentralizado por Servicios, de carácter técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita a la Secretaría Distrital de Hábitat.

Que mediante el Acuerdo 001 de 2012, El Consejo Directivo de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP determinó como objeto de la entidad, garantizar la prestación, coordinación, supervisión y control de los servicios de recolección, transporte, disposición final, reciclaje y aprovechamiento de residuos sólidos, la limpieza de vías y áreas públicas, los servicios funerarios en la infraestructura del Distrito y el servicio de alumbrado público.

Que el Artículo 40 de la Ley 142 de 1994 permite que, por motivos de interés social y con el propósito de que la cobertura de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, saneamiento ambiental, distribución domiciliaria de gas combustible por red y distribución domiciliaria de energía eléctrica, se pueda extender a las personas de menores ingresos, las entidades territoriales puedan establecer mediante invitación pública, áreas de servicios exclusivo, previa verificación de la existencia de motivos relacionados con la viabilidad financiera de la extensión de la cobertura a las personas de menores ingresos por parte de la comisión de regulación respectiva, que permita la inclusión de estas áreas exclusivas en los contratos.

Que mediante la Resolución 786 del 27 de febrero de 2017, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, resolvió dar por verificados los motivos para la inclusión de cláusulas de áreas de servicio exclusivo en los contratos que se suscriban para la prestación del servicio público de aseo en el Distrito Capital presentados por la UAESP, para las actividades de comercialización, recolección, transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas, instalación y mantenimiento de cestas.

"Por la cual se adopta el Reglamento Comercial y Financiero de la concesión del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección de residuos no aprovechables, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas, lavado de áreas públicas y transporte de los residuos generados por las anteriores actividades a los sitios de disposición final."

Que mediante la Resolución 797 del 30 de mayo de 2017, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, resolvió negar las pretensiones de los recursos interpuestos contra la Resolución 786 de 2017, confirmando esta última en su integridad.

Que la UAESP adelantó la Licitación Pública No. 02 de 2017 y como resultado de esta se expidió la Resolución 02 del 3 de enero de 2018, *"Por la cual se profiere el Acto de Adjudicación del proceso de Licitación Pública No UAESP-LP-2017"*.

Que el anexo 5 del Pliego de Condiciones de la Licitación Pública UAESP No. 02 de 2017 corresponde al Reglamento Comercial y Financiero para la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., el cual indica que la gestión comercial y financiera del servicio público de aseo comprende las actividades de administración, actualización y mantenimiento del catastro de suscriptores, medición y actualización de aforos, liquidación, facturación y recaudo de los pagos, gestión de cartera, administración de los dineros, liquidación y pago a las diferentes subbolsas, montaje, operación y administración de los sistemas de información y elaboración de los informes y reportes requeridos por la UAESP y por quienes realicen las labores de interventoría y de control.

Que la gestión comercial y financiera del servicio público de aseo también comprende el desarrollo de programas orientados a establecer y fortalecer las relaciones con los usuarios del servicio en el marco del Programa de Prestación del Servicio que cada concesionario deberá formular, acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Distrito Capital, la regulación vigente y lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 y las normas que lo modifiquen, sustituyan y/o adicionen, todo ello sin perjuicio de las obligaciones que se establecen en el Reglamento Técnico Operativo de la concesión.

Que el anexo 5 del Pliego de Condiciones formó parte del proceso licitatorio UAESP No. 02 de 2017 y se hace necesario adoptarlo con el fin de que, a partir de la suscripción del Acta de Iniciación de los contratos de concesión, se reglamente la gestión comercial y financiera del servicio.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el Reglamento Comercial y Financiero para la concesión del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., contenido en el anexo 5 del Pliego de Condiciones del Proceso Licitatorio UAESP No. 02 de 2017, en sus componentes de recolección de residuos no aprovechables, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas, lavado de áreas públicas y transporte de los residuos generados por las anteriores actividades a los sitios de disposición final. El anexo anteriormente mencionado forma parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. El Reglamento Comercial y Financiero, contenido en el anexo 5 del proceso licitatorio UAESP No. 02 de 2017, se entenderá incorporado a los contratos suscritos con ocasión a la Resolución UAESP No. 02 del 3 de enero de 2018, *"Por la cual se profiere el Acto de Adjudicación del proceso de Licitación Pública No. UAESP-LP-2017"* y será de obligatorio cumplimiento para los concesionarios y a la interventoría que para tal efecto se contrate.

"Por la cual se adopta el Reglamento Comercial y Financiero de la concesión del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección de residuos no aprovechables, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas, lavado de áreas públicas y transporte de los residuos generados por las anteriores actividades a los sitios de disposición final."

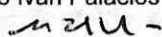
ARTÍCULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C. a los 18 días del mes de enero de 2018.

La Directora General de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos,


BEATRIZ ELENA CÁRDENAS CASAS

Revisó: Yanlicer Enrique Pérez Hernández / Lida Ruíz Vásquez / Diego Iván Palacios Doncell
Proyectó: Omar Fernando Castilla Rodríguez / Alexander Díaz Umaña 



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

REGLAMENTO COMERCIAL Y FINANCIERO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ D.C., ENERO DE 2018

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Línea 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN EL DISTRITO CAPITAL

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
GLOSARIO.....	3
1. ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1. Ámbito de aplicación.....	4
1.2. Esquema de gestión del servicio público de aseo.....	4
2. DISPOSICIONES PARA LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.....	6
2.1 ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CATASTRO DE SUSCRIPTORES.....	6
2.1.1. Alcance.....	6
2.1.2. Responsabilidades.....	6
2.1.3. Informes del Catastro de Suscriptores.....	9
2.2. FACTURACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.....	10
2.2.1. Alcance.....	10
2.2.2. Responsabilidades.....	10
2.2.3. Informes de Facturación.....	13
2.3. GESTIÓN DE CARTERA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.....	14
2.3.1. Alcance.....	14
2.3.2. Responsabilidades.....	14
2.3.3. Informes de Cartera.....	16
2.4. ATENCIÓN AL USUARIO.....	17
2.4.1. Alcance.....	17
2.4.2. Responsabilidades.....	17
2.4.3. Informes de Atención al Usuario.....	26
2.5. GESTIÓN DE RECAUDO.....	26
2.5.1. Alcance.....	26
2.5.2. Responsabilidades.....	27
2.5.3. Informes de Recaudo.....	28
3. ESQUEMA FINANCIERO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.....	28
3.1. BOLSAS DEL ESQUEMA FINANCIERO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.....	32
3.2. MANEJO CONTABLE DE LA CONCESIÓN.....	34



INTRODUCCION

El presente Reglamento Comercial y Financiero para la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., le permitirá a los concesionarios conocer los procedimientos, mecanismos y demás características que deben tener en cuenta para el manejo administrativo, comercial y financiero de las áreas de servicio exclusivo.

Se definen las condiciones para las actividades de administración, actualización y mantenimiento del catastro de suscriptores, medición y actualización de aforos, liquidación, facturación y recaudo de los pagos, gestión de cartera, administración de los dineros, liquidación y pago a las diferentes subbolsas, montaje, operación y administración de los sistemas de información, elaboración de los informes y reportes requeridos por la UAESP y por quienes realicen las labores de interventoría y de control, y los programas de atención al usuario.

La gestión comercial y financiera, así como los reportes de información, se regirán por las disposiciones establecidas en la normatividad vigente sobre la materia, en los contratos de concesión y en el presente Reglamento.

GLOSARIO

Para efectos de la elaboración del presente reglamento, se tuvieron en cuenta las siguientes definiciones:

- **Entidad fiduciaria:** Fiducia mercantil que deberán contratar los concesionarios del servicio público de aseo en Bogotá, la cual adelantará las actividades de recaudo, administración de los dineros, liquidación y pago a las diferentes subbolsas.
- **Ente Procesador de Información del Servicio de Aseo (EPISA):** Persona jurídica encargada de realizar el montaje, administración y operación del sistema de información del servicio público de aseo de Bogotá.
- **Sistema de Información de Gestión del Servicio de Aseo en Bogotá (SIGAB):** Sistema de información que deberá recibir, administrar, procesar y consolidar la información operativa, técnica, comercial y financiera del servicio público de aseo de Bogotá, requerida en los reglamentos, el pliego y la normatividad vigente sobre la materia.
- **Centro de Atención a Usuarios (CAU):** Centro de atención de los usuarios de los concesionarios del servicio público de aseo, en el cual se recibirán las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) de los usuarios o suscriptores actuales y potenciales y se les brindará información sobre los aspectos financieros,



comerciales y técnico - operativos asociados con la prestación del servicio público de aseo en Bogotá.

1. ASPECTOS GENERALES

La gestión comercial y financiera del servicio público de aseo en Bogotá D.C., estará bajo la responsabilidad de los concesionarios dentro de su respectiva delimitación geográfica del ASE.

Los concesionarios del servicio público de aseo tendrán autonomía comercial y financiera para desempeñar las obligaciones contractuales a su cargo, en el marco de las disposiciones contenidas en este Reglamento.

Los concesionarios del servicio público de aseo ejecutarán cabalmente la gestión comercial y financiera contenida en este Reglamento, observando toda la normatividad vigente, respetando los derechos de los usuarios y respondiendo con calidad y eficacia sus peticiones, quejas y reclamos en los términos legales y reglamentarios.

1.1. Ámbito de aplicación

La gestión comercial y financiera del servicio público de aseo comprende las actividades de administración, actualización y mantenimiento del catastro de suscriptores, medición y actualización de aforos, liquidación, facturación y recaudo de los pagos, gestión de cartera, administración de los dineros, liquidación y pago a las diferentes subbolsas, montaje, operación y administración de los sistemas de información y elaboración de los informes y reportes requeridos por la UAESP y por quienes realicen las labores de interventoría y de control.

Así mismo, el desarrollo de programas orientados a establecer y fortalecer las relaciones con los usuarios del servicio en el marco del Programa de Prestación del Servicio que cada concesionario deberá formular, acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Distrito Capital, la regulación vigente y lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 y las normas que lo modifiquen, sustituyan y/o adicione, todo ello sin perjuicio de las obligaciones que se establecen en el REGLAMENTO TÉCNICO OPERATIVO de la concesión.

1.2. Esquema de gestión del servicio público de aseo

Para adelantar las actividades de recaudo, administración de los dineros, liquidación y pago a las diferentes subbolsas, los concesionarios deberán suscribir un contrato de fiducia mercantil con una ENTIDAD FIDUCIARIA.



Para acreditar la suscripción del contrato de Fiducia Mercantil, los concesionarios deberán remitir a la UAESP, antes de la suscripción del Acta de Inicio de Operación, el contrato debidamente perfeccionado y legalizado.

En el contrato de Fiducia Mercantil se establecerá expresamente el derecho que tiene el Distrito Capital, a través de la UAESP y/o de la Interventoría, de ejercer estricto control y seguimiento sobre la administración y disposición de los recursos y de acceder a toda la información relacionada con esta labor, en los mismos términos que se indiquen para los concesionarios. Además, deberá estipularse que la UAESP y/o la interventoría podrán participar en las sesiones del comité fiduciario y recibirán copia de los estados de cuenta y todos los informes que produzca la Entidad Fiduciaria.

Asimismo, el contrato de Fiducia Mercantil deberá prever que la Entidad Fiduciaria deberá suministrar al Distrito Capital, a través de la UAESP o de la Entidad que ésta le señale, y a la interventoría que ésta contrate, con la periodicidad establecida en el presente Reglamento o cuando se le solicite, información clara, completa y actualizada (al día) sobre los diferentes aspectos de las actividades que realiza. Para estos efectos, y sin perjuicio de atender por escrito las solicitudes que se le formulen, se tendrá en cuenta que el sistema de información deberá permitirle a la UAESP, a la interventoría y a los concesionarios, tener acceso permanente a toda la información de la gestión técnica, operativa, comercial y financiera.

Para adelantar las actividades de administración, actualización y mantenimiento de toda la información relacionada con la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá, y la elaboración de informes y reportes, la Entidad Fiduciaria deberá, por mandato de los concesionarios, contratar a la persona jurídica (EPISA) que se encargue de montar, operar, administrar el Sistema de Información de Gestión del Servicio de Aseo en Bogotá (SIGAB)

EIEPISA deberá realizar el montaje, administración y operación del Sistema de Información de Gestión del Servicio de Aseo en Bogotá – SIGAB, el cual deberá recibir, administrar, procesar y consolidar toda la información operativa, técnica, comercial y financiera del servicio público de aseo de Bogotá D.C., requerida en los reglamentos, el pliego y la normatividad vigente sobre la materia. Para tal fin, los concesionarios podrán utilizar los sistemas de información que consideren pertinentes en su conjunto de operaciones para la prestación del servicio público de aseo en todos sus componentes relacionados con los recursos físicos (hardware), software (tecnológico) y procedimientos (manuales y protocolos). Sin embargo, deberán garantizar en todo momento y en tiempo real, el intercambio de información entre sus sistemas y el SIGAB. La UAESP y la interventoría tendrán acceso permanente a la totalidad de las funciones, módulos y subsistemas, para consulta sin restricción alguna, del sistema SIGAB provisto por el EPISA.

Toda la información relacionada con la prestación del servicio público de aseo debe estar siempre disponible para consulta de la Interventoría y de la UAESP. Asimismo, el concesionario se obliga a dar respuesta y remitir cualquier tipo de información que



solicite la Interventoría y la UAESP, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de la solicitud.

El contenido, características y requisitos mínimos del SIGAB se establecen en el Anexo Técnico y de Información (TI), el cual contiene el cronograma de implementación.

En el momento en que la UAESP determine el montaje y operación de un Sistema de Información propio, los concesionarios deberán garantizar, según lo que les indique la UAESP, la conectividad e intercambio de información en tiempo real del SIGAB con dicho Sistema, para lo cual prestarán el apoyo necesario logístico, físico y de personal.

El SIGAB debe tener el sistema de monitoreo de la prestación del servicio público de aseo, de tal manera que se incluya directamente en el proceso de liquidación de la facturación, el cálculo de los descuentos a que haya lugar por incumplimiento en la calidad del servicio por suscriptor o usuario afectado, de acuerdo con lo establecido en el marco tarifario vigente.

2. DISPOSICIONES PARA LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

2.1 ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CATASTRO DE SUSCRIPTORES

2.1.1. Alcance

Cada concesionario del servicio público de aseo dentro de su ASE, es responsable de adelantar las acciones necesarias para garantizar que la información del catastro de suscriptores contenga de modo fiel, preciso y actualizado los datos identificadores básicos de los suscriptores del servicio público de aseo, con el fin de facturar correctamente y ejecutar los procesos de recaudo y recuperación de cartera, entre otras actividades.

2.1.2. Responsabilidades

Las responsabilidades frente a la administración, actualización y mantenimiento del catastro de suscriptores comprenden, entre otras:

- Adelantar y coordinar todas las actividades necesarias para la actualización de los datos básicos de los suscriptores, para lo cual los concesionarios del servicio público de aseo deberán elaborar y definir de manera conjunta los procedimientos y formatos necesarios.
- Al inicio de la operación, se deberá garantizar la continuidad en la clasificación de opciones tarifarias de multiusuarios y de los aforos a los usuarios ya realizados. Para tal fin, los concesionarios deberán coordinar con los prestadores salientes la





entrega de dicha información, la UAESP facilitará dicho proceso, sin perjuicio de la responsabilidad de los concesionarios de velar por la calidad y veracidad de la información.

- Llevar el control de la vigencia de los aforos de los grandes productores según la regulación establecida por la CRA y coordinar los planes y campañas para la actualización de dichos datos. En el catastro de suscriptores debe encontrarse la última fecha en que se actualizó el aforo y los concesionarios deben mantener el archivo con los soportes reglamentarios del aforo realizado. En todo caso, ningún aforo de Grandes Generadores podrá tener una antigüedad mayor de dos años.
- Vincular al Catastro a los Suscriptores de la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 5 de la Parte 3 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, así:

“Artículo 2.3.2.5.2.4.2. Vinculación de catastros. Las personas prestadoras de la actividad recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán vincular el catastro de usuarios a partir la de base de usuarios entregado por las personas prestadoras la actividad de aprovechamiento.

La vinculación deberá realizarse con la dirección y la cuenta contrato o número único de identificación del usuario, de tal forma que el trámite de las peticiones, quejas y recursos (PQR) se realice a partir la cuenta contrato.”

- Ejecutar las acciones necesarias de administración, gestión y reporte oportuno de las novedades a la base de datos de todos los suscriptores del servicio público de aseo.
- Adelantar en terreno las actividades necesarias para mantener actualizado el catastro de suscriptores.
- Coordinar mecanismos ágiles de intercambio de información con la Secretaría Distrital de Planeación y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, o las Entidades que hagan sus veces, en lo referente a la actualización de los estratos y la unificación, normalización y codificación de la nomenclatura de los predios.
- Coordinar mecanismos ágiles de intercambio de información con la empresa de servicios públicos con la que se adelante la facturación conjunta y con las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, para efectos de la incorporación de novedades, de tal manera que los esfuerzos tanto de dichas empresas como de los concesionarios se reflejen en un catastro conjunto que sea consistente y coherente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HABITAT
Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

- Disponer de los medios de archivo, ya sea físico o digital, para el almacenamiento de los soportes o pruebas de la incorporación de novedades al catastro de suscriptores. Además, el sistema de información comercial debe contar con la funcionalidad que permita hacer el seguimiento de las novedades de todos los registros del catastro de suscriptores, ya sea por tipo de novedad, fecha de la novedad, entre otros.
- Georeferenciar en un sistema de información geográfica el catastro de suscriptores relacionándolo con las peticiones, quejas y recursos -PQR-, así como con parámetros operativos de la prestación del servicio, tales como usuarios atendidos por cada una de las micro rutas de recolección y de barrido, usuarios y zonas sin recolección puerta a puerta, zonas de atención de corte de césped, poda de árboles, lavado, entre otros. Lo anterior deberá estar a disposición en el SIGAB en tiempo real.
- Calcular estadísticas y producir informes periódicos sobre el comportamiento de la composición del catastro de suscriptores, tal y como se requiere en el presente reglamento. El SIGAB debe permitir la consulta en todo momento de estos informes y permitirá la elaboración de reportes que pueda diseñar el usuario que consulta este Sistema.
- Incorporar nuevos suscriptores, verificar cambios en la estratificación socioeconómica, teniendo en cuenta las disposiciones emanadas de la Secretaría de Planeación, de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital de la Secretaría de Hacienda y de las Entidades competentes en materia de normalización y unificación de la nomenclatura de los predios, en los términos del Código Homologado de Identificación Predial – CHIP.
- Actualizar el catastro por inexistencia de cuentas contrato para la facturación con la empresa de facturación conjunta, llevando estricto control de los suscriptores a los cuales se les presta el servicio público de aseo.
- Garantizar la correcta medición, actualización y registro de aforos en el registro de suscriptores, conservando la trazabilidad de la información y de los soportes asociados, de conformidad con la normatividad vigente.
- Definir los procedimientos de actualización del catastro incluidos en sus Sistemas de Gestión de Calidad dentro de los términos exigidos por las normas respectivas. En el evento de requerirse, adelantarán los procedimientos tendientes a la suscripción de convenios, que permitan agilizar el intercambio de información con las diferentes Entidades, con el acompañamiento de la UAESP y/o la interventoría.
- Los concesionarios son responsables de incorporar o reportar, como mínimo, los siguientes parámetros comerciales, resultantes del trámite de las PQR,



CO16/7252



CO16/7253





actualización de aforos y gestión de cartera, en el módulo de Catastro de Suscriptores del SIGAB, según corresponda:

- Cuenta contrato
- Tipo de Productor
- Nomenclatura domiciliaria materializada en terreno
- Localidad
- Unidades independientes (residenciales y no residenciales)
- Unidades independientes desocupadas (residenciales y no residenciales)
- Volumen de producción (para multiusuarios corresponderá al volumen, densidad y porcentaje de participación).
- Toneladas de producción de residuos.
- Estado del servicio (activo o inactivo)
- Identificación de prestación del servicio puerta a puerta o sin servicio puerta a puerta.
- Predio desocupado y fecha en que adquirió dicho estado.
- Tipo de beneficio (madres comunitarias y predios de conservación arquitectónica, entre otros).
- CHIP de catastro distrital, para lo predios que deben tenerlo. En caso que un predio no disponga del CHIP, el concesionario informará el motivo por el cual no lo tiene y la interventoría aprobará la exclusión de dichas cuentas para la evaluación de los parámetros de calidad.
- Ciclo de facturación
- Estrato socioeconómico a partir de las bases de datos actualizadas o certificadas individuales expedidas por la Secretaría de Planeación Distrital.
- Nombre del suscriptor.
- Estado de punto o consumo del predio de acuerdo a la tipificación de la empresa de facturación conjunta.
- Código de barrio de acuerdo a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
- Código de manzana de acuerdo a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.
- Código de lote de acuerdo a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.
 - Coordinada Norte y Coordinada Este.
 - Tipo de propiedad (horizontal individual).
- Los demás datos necesarios para la integralidad de la base de información del catastro del servicio público de aseo.

2.1.3. Informes del Catastro de Suscriptores

El concesionario deberá proveer informes a la interventoría de manera mensual, dentro de los primeros cinco (5) días del siguiente mes, que contengan como mínimo:



- Número de suscriptores por localidad, clasificados por estrato y tipo de productor y su aforo si hay lugar a ello.
- Número de suscriptores nuevos por localidad, clasificados por estrato y tipo de productor y su aforo si hay lugar a ello.
- Número de suscriptores por ciclo, clasificados por estrato y tipo de productor (uso).
- Número de suscriptores desocupados por localidad, clasificados por estrato y tipo de productor.
- Novedades reportadas por localidad, por tipo de productor, ciclo y por estrato, comparadas con las incorporadas en el mes precedente, indicando su fuente, fecha de reporte y fecha de incorporación.

El SIGAB debe permitir la emisión de estos reportes o consultas en cualquier momento. Así mismo, los concesionarios deberán coordinar y definir los mecanismos ágiles de intercambio de información con todos los sistemas de información de la concesión en relación con la actualización de los estratos, unificación, normalización y codificación de la nomenclatura de los predios, novedades y demás parámetros básicos para la facturación pertinente.

2.2. FACTURACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

2.2.1. Alcance

Los concesionarios a través del EPISA, son responsables del cobro a los suscriptores por los diferentes conceptos a pagar por la prestación del servicio público de aseo, con base en las tarifas fijadas como resultado de sus actuaciones como Entidad Tarifaria Local, en el marco de la normatividad vigente, y lo cual comprende el cálculo de los montos a pagar teniendo en cuenta los descuentos asociados al nivel de cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo, definidos bajo el concepto de integralidad tarifaria, la fijación de las fechas límites de pago, la remisión de la información a la empresa de servicios públicos para facturación conjunta y la impresión y distribución de las facturas en el caso de la facturación realizada directamente.

2.2.2. Responsabilidades

Las responsabilidades frente a la facturación comprenden entre otras:

- Cumplir, como Entidad Tarifaria Local, con los trámites sobre tarifas establecidos en el Capítulo 1 del Título V de la Resolución CRA 151 de 2001, o la que la modifique, adicione o sustituya.



- Liquidar y facturar a través del SIGAB, el monto a pagar por el servicio público de aseo por componentes, de acuerdo con las tarifas emitidas en su calidad de Entidad Tarifaria Local para su Área de Servicio Exclusivo, siendo ésta su Área de Prestación de Servicio – APS, siguiendo los lineamientos establecidos en la normatividad vigente. Por lo tanto, se deberán determinar los componentes facturados a cada suscriptor para cada componente (comercialización, limpieza urbana, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección y transporte, disposición final, tratamiento de lixiviados, aprovechamiento), subsidios o contribuciones, los descuentos por recolección efectuada sin servicio puerta a puerta, facturación a inmuebles desocupados, descuentos asociados al nivel de cumplimiento de las metas de calidad de servicio público de aseo, entre otros aspectos. De la misma forma el concesionario deberá liquidar y facturar la recolección de residuos especiales y RCD garantizando que estos conceptos puedan ser claramente identificables.
- Liquidar y facturar, a través del SIGAB, el monto a pagar por el servicio público de aseo teniendo en cuenta la periodicidad de cobro, los datos básicos de los suscriptores, los descuentos, las financiaciones, ajustes por financiación, recaudo y ajuste de los mismos, fechas establecidas en el calendario de facturación de la empresa con la que se realiza la facturación conjunta y las demás provisiones reglamentadas por la Ley. La funcionalidad del sistema de información comercial debe permitir que este cálculo se realice por ciclo, localidad, por días o para determinados suscriptores.
- Celebrar un contrato o convenio con una empresa de servicios públicos domiciliarios para adelantar la actividad de facturación conjunta del servicio público de aseo y las demás que sean necesarias o se deriven de ésta. Las estipulaciones plasmadas en dicho contrato o convenio deberán corresponder a lo previsto sobre la materia en la Ley, en la regulación de la CRA, a lo establecido en los Pliegos de Condiciones y el presente Reglamento.
- Calcular, publicar la tarifa y facturar la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 5 de la Parte 3 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, así:

“Artículo 2.3.2.5.2.2.1. Obligación de facturación integral del servicio público de aseo. Todas las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán facturar de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento, sin exigir trámites, requisitos o información adicional de los dispuestos en el presente Capítulo...”

Artículo 2.3.2.5.2.2.5. Cálculo de la tarifa mensual final al suscriptor. Las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán realizar el cálculo de la tarifa final por suscriptor de acuerdo



con la metodología tarifaria vigente, de acuerdo con la información publicada por el Sistema Único de Información (SUI)...

Artículo 2.3.2.5.2.2.7. Publicaciones de tarifas. Las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán incluir dentro la información periódica a los usuarios, definida por la regulación vigente, la correspondiente a la actividad de aprovechamiento”.

- Establecer conjuntamente con los demás actores del servicio público de aseo (personas prestadoras de la actividad de disposición final, personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, entre otros), un protocolo técnico de intercambio de información para la facturación del servicio.
- Generar, a través del SIGAB, los duplicados impresos y/o electrónicos de cada factura, en los eventos que lo ameriten.
- Al liquidar la facturación, se tendrán en cuenta los subsidios otorgados y las contribuciones cobradas en el marco de la regulación vigente, indicándolos expresamente en las facturas.
- El concesionario deberá publicar sus costos y tarifas en un medio de amplia circulación, cumpliendo la normatividad vigente.
- La impresión y distribución de las facturas siempre se hará por intermedio de la empresa de servicios públicos con la que se suscriba convenio de facturación conjunta. Para aquellos usuarios o suscriptores a los que dicha empresa no imprima ni remita factura, las facturas se imprimirán y distribuirán directamente bajo el proceso de facturación directa, actividad que será asumida por el ENTE PROCESADOR DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO -EPISA-, el cual podrá subcontratar esta actividad.
- En el evento en el que un usuario o suscriptor interponga una petición, queja o recurso -PQR-, el concesionario deberá aprobar el no pago del servicio público de aseo sobre las sumas reclamadas y, por ende, aprobará la separación del pago facturado sobre la suma no reclamada, de conformidad con la normatividad vigente.
- Toda la información tarifaria y comercial de los concesionarios, deberá estar integrada en el SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE ASEO EN BOGOTÁ -SIGAB- del EPISA y deberá permitir acceso permanente a la interventoría y la UAESP. La información deberá permitir la desagregación de los componentes tarifarios y comerciales al mayor nivel de detalle que permita evidenciar todos los datos identificadores de los usuarios o suscriptores, y los datos detallados con los cuales se estiman y liquidan las tarifas para cada uno de los componentes de la tarifa.



La funcionalidad del SIGAB debe permitir que todas las transacciones queden registradas y actualicen el estado de cuenta del suscriptor o usuario.

- La responsabilidad de facturar por parte de los concesionarios, debe entenderse como la liquidación de las tarifas de acuerdo con lo establecido en el presente documento y su reporte al EPISA. El EPISA es responsable de la remisión de la información de facturación a la empresa de servicios públicos para facturación conjunta. Para ello, el EPISA, el concesionario y la interventoría, definirán los cronogramas y formatos necesarios para el intercambio de esta información. Las facturas se emitirán a nombre del concesionario respectivo, y deberán tener como mínimo la información requerida por el marco tarifario vigente, por el Contrato de Condiciones Uniformes - CCU, el convenio de facturación conjunta y la identificación del concesionario del servicio. Su diseño y contenido debe ser informado a la Interventoría.
- En el caso de los suscriptores a los cuales no se les imprimió ni distribuyó factura conjunta en un determinado periodo, por inconsistencias de información o por decisión de la empresa de servicios públicos con la que se realiza la facturación conjunta, los concesionarios del servicio público de aseo son responsables de identificar las causas y resolverlas en el siguiente periodo de facturación del suscriptor para que se emita la factura conjunta o el suscriptor sea facturado directamente.
- El SIGAB debe permitir el cálculo y los descuentos para determinada cuenta o para un conjunto de éstas ya sea por ciclo, por localidad de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente. Estos descuentos pueden ser causados por predio desocupado o por incumplimiento en la calidad del servicio, entre otras causas.
- Junto con la georeferenciación del catastro de suscriptores, el SIGAB deberá tener interfaces con el sistema de monitoreo vehicular del concesionario de tal manera que se incluya directamente en el proceso de liquidación de la facturación el cálculo de los descuentos a que haya lugar por incumplimiento en la calidad del servicio público de aseo.

2.2.3. Informes de Facturación

El concesionario deberá proveer informes a la interventoría de manera mensual, dentro de los primeros cinco (5) días del siguiente mes, que contengan como mínimo:

- Valor de la facturación desagregando conceptos, número de suscriptores atendidos por ciclo (desagregando nuevas incorporaciones), localidad, tipo de productor y estrato.



- Valor de los descuentos asociados al nivel de cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo, desagregando conceptos, número de suscriptores por localidad, tipo de productor y estrato.
- Facturación por componentes.
- Tarifas aplicadas en cada vigencia, mostrando el balance de subsidios y contribuciones.
- Producción de residuos del Área de Prestación del Servicio facturados
- Informe de inconsistencias en facturación liquidada contra facturación emitida, indicando las acciones para subsanarlas.
- Número y tipificación de reclamaciones y/o solicitudes por facturación.
- Número de reclamaciones pendientes de tramitar del periodo i-1.
- Número de reclamaciones terminadas en el periodo i-1.
- Valor de la cartera.

2.3. GESTIÓN DE CARTERA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

2.3.1. Alcance

El concesionario es responsable de adelantar todas las acciones necesarias para administrar adecuadamente la cartera generada por la facturación del servicio público de aseo, tendiente a la recuperación de la misma teniendo en cuenta la relación costo-efectividad en su Área de Servicio Exclusivo. El actual esquema de prestación del servicio público de aseo, NO contempla el recaudo de cartera de las concesiones anteriores.

2.3.2. Responsabilidades

La responsabilidad del concesionario frente a la gestión de cartera, comprende entre otras:

- Llevar el registro de la cartera del servicio público de aseo clasificada por edades y tipos de facturación (conjunta y directa). Este registro de cartera debe estar desagregado por conceptos, indicando claramente los montos adeudados y los intereses de mora liquidados.



- Adelantar las acciones administrativas o jurídicas necesarias para la recuperación de la cartera generada del servicio público de aseo, ya sea que ésta se hubiese generado en forma directa o a través de la facturación conjunta.
- Realizar seguimiento y control para que la empresa de servicios públicos con la que se realiza la facturación conjunta cumpla con el convenio, en lo referente a la suspensión y corte del servicio como medida correctiva efectiva para la recuperación de cartera y que no restablezca el servicio sin verificar el pago de los valores del servicio público de aseo.
- Manejar la cartera de la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 5 de la Parte 3 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, así:

“Artículo 2.3.2.5.2.3.5. Gestión de recuperación de Cartera. Los costos de la gestión de recuperación de cartera de la actividad de aprovechamiento se sujetarán a las reglas definidas en el convenio de facturación conjunta de cada una de las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables. De las condiciones de recuperación de cartera pactadas en los convenios de facturación conjunta, deberán ser informadas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento.”

- Cada uno de los concesionarios deberá establecer los criterios y políticas de gestión de cartera para lo cual elaborarán un “Manual de Gestión de Cartera”, el cual será informado a la interventoría, a más tardar el tercer mes del primer año de ejecución del contrato de concesión.
- Elaborar un “Programa Anual de Depuración y Recuperación de Cartera Corriente y Vencida” que será informado a la interventoría, cuya ejecución iniciará en el primer mes del segundo año de ejecución del contrato de concesión. Este documento contendrá las políticas definidas en el “Manual de Gestión de Cartera” determinando las estrategias de recuperación y depuración a ejecutar para el año correspondiente de elaboración. En el componente de depuración deberá incluir su clasificación y la justificación de cualquier decisión relacionada con la depuración de cartera, en el de recuperación incluirá plazo, intereses, políticas de financiación, clasificación por edad, estrato, monto, y todos aquellos criterios que se consideren relevantes.

Cada año, en el mes de diciembre, los concesionarios informarán a la interventoría el Plan del siguiente año, el cual, una vez ajustado y/o aprobado, regirá a partir del primero de enero del año siguiente.

- Adoptar políticas de financiamiento y/o de acuerdos de pago (plazos, tasas de interés, entre otros), para su respectiva ASE, las cuales serán consignadas en el “Manual de Gestión de Cartera”, acorde con la normatividad vigente sobre la materia, las mejores prácticas de mercado y las previsiones de este reglamento. La



información sobre recuperación de cartera deberá ser registrada en el SIGAB y estar disponible en todo momento para revisión y consulta de la interventoría y/o la UAESP.

- Adelantar procedimientos de verificación de la facturación con la empresa de servicios públicos que esté facturando el servicio público de aseo, para resolver las inconsistencias entre las bases de datos de suscriptores y evitar la generación de cartera por dichas inconsistencias.
- Adelantar las acciones de verificación en campo necesarias para la revisión y depuración de cartera.
- Definir los procedimientos y mecanismos de financiación resultantes de la negociación con usuarios o suscriptores con cartera.
- Informar las políticas de financiación disponibles a los suscriptores por medio de los mecanismos establecidos en el presente reglamento.
- Suministrar toda la información de cartera que le solicite la interventoría y la UAESP en los formatos y plazos definidos por éstos.
- Si al final de los contratos de concesión existiere cartera pendiente por recuperar, el concesionario hará la gestión correspondiente de acuerdo con las políticas y/o procedimientos que se adopten en el "Manual de Gestión de Cartera".

2.3.3. Informes de Cartera

El concesionario deberá proveer informes a la interventoría de manera mensual, dentro de los primeros cinco (5) días del siguiente mes, que contengan como mínimo:

- Número de suscriptores con cartera por modalidad de facturación (conjunta y directa) determinando su monto, edad, concepto, localidad, ASE, tipo de productor y estrato.
- Número de suscriptores con cartera depurada por modalidad de facturación (conjunta y directa) determinando su monto, edad, concepto, localidad, ASE, tipo de productor y estrato.
- Número de suscriptores con cartera recuperada por modalidad de facturación (conjunta y directa) determinando su monto, edad, concepto, localidad, ASE, tipo de productor y estrato.
- Descripción del estado de cartera en trámite de cobro prejurídico, indicando el número de suscriptores, valor de cartera por modalidad de facturación (conjunta y directa) por tipo de productor, ASE y localidad.





- o Descripción del estado de cartera en trámite de cobro jurídico, indicando el número de suscriptores, valor de cartera por modalidad de facturación (conjunta y directa) por tipo de productor, ASE y localidad.
- o Informe de gestión de cartera: Análisis de evaluación del estado de la cartera por modalidad de facturación (conjunta y directa), su evolución, resultado de las acciones de recuperación y de las acciones a seguir, todo lo anterior, discriminado por tipos de productor.

2.4. ATENCIÓN AL USUARIO

2.4.1. Alcance

La relación entre el concesionario y los usuarios o suscriptores se regula a través del Contrato de Condiciones Uniformes - CCU del servicio público de aseo y demás normatividad concordante. En consecuencia, los concesionarios deben proveer todos los medios necesarios para garantizar una respuesta oportuna y eficaz a los requerimientos de los usuarios relacionados con el servicio público de aseo.

2.4.2. Responsabilidades

Los concesionarios del servicio público de aseo en el Distrito Capital recibirán, atenderán, tramitarán y resolverán las peticiones, quejas y recursos (PQR), presentados por los usuarios o suscriptores por cualquiera de los siguientes canales de atención: Escrito, presencial (Centros de Atención a Usuarios), Portal Web y Centro de Contacto, aplicando criterios de calidad, oportunidad y eficiencia, y los procedimientos del presente reglamento, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 142 de 1994 y en este Reglamento.

Todas las PQR y demás requerimientos serán ingresados y tramitados en tiempo real en el SIGAB, garantizando su trazabilidad y la revisión de sus trámites, de conformidad con la normatividad vigente. Por tanto, se deberá garantizar la conectividad en todo momento entre los diferentes sistemas del esquema de aseo.

El concesionario dispondrá, dentro de su estructura organizacional, del personal y de los recursos físicos, de comunicaciones y tecnológicos (software y hardware) necesarios y suficientes para realizar la atención de usuarios por los diferentes canales de atención.

Cuando los concesionarios asistan a eventos con la participación de la ciudadanía (tales como Ferias de Servicio al Ciudadano y Campañas lideradas por la Alcaldía Mayor del Distrito o cualquiera de sus Secretarías), y en ellos se presenten PQR, aquellas deberán radicarse y tramitarse como si hubiese sido recibido por cualquiera de los canales de atención, en los términos legales y reglamentarios vigentes.





Para garantizar la continuidad en la atención de los usuarios, los concesionarios garantizarán la operación de mecanismos y/o canales de comunicación en cada una de las bases de operaciones, de tal forma que exista la disponibilidad para atender emergencias en coordinación con el Dirección de Prevención y Atención de Emergencias –DPAE- del Distrito.

A todas las PQR ingresadas por cualquiera de los canales de atención, se les generará un número único consecutivo en el SIGAB, con el cual se hará seguimiento a su trámite y respuesta, convirtiéndose en un apoyo a la gestión de los concesionarios. Toda aquella nueva información de carácter comercial y financiero que se genere para cada uno de los usuarios en virtud de la atención y respuesta a las PQR, será actualizada por los concesionarios en tiempo real en sus sistemas y en el SIGAB.

Cada uno de los concesionarios del servicio público de aseo será responsable directo ante las autoridades competentes por el vencimiento de los términos o el incumplimiento de la normatividad vigente en las resoluciones que emita. Igual circunstancia aplica para el caso de multas y sanciones impuestas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La notificación de las decisiones administrativas que pongan fin a una actuación de carácter comercial las realizará cada uno de los concesionarios, así como el envío de las comunicaciones directas al destinatario del trámite.

Los volantes, brochures y/o medios impresos de información que dispongan los concesionarios en los Centros de Atención al Usuario, CADE, SuperCADE y/o Ferias de Servicio al Ciudadano serán elaborados de acuerdo con los lineamientos y condiciones especiales emitidos por la UAESP.

Los canales de atención al usuario contenidos en este Reglamento podrán ser utilizados por la UAESP para la promoción de campañas educativas y/o de sensibilización, información general sobre la prestación del servicio, medios de recaudo, cultura de pago, procedimientos y políticas de financiamiento, previo acuerdo con los concesionarios.

La evaluación y el seguimiento de los resultados obtenidos en la gestión de las PQR y solicitudes, a través de los diferentes canales, constituyen un insumo para el diagnóstico, planeación y evaluación de la gestión social a cargo del concesionario. La información resultante será georreferenciada en el SIGAB por el EPISA, con el fin de identificar las zonas donde se originan las PQR y tomar las acciones correctivas.

En particular, tendrán las siguientes responsabilidades:

2.4.2.1. Atención de PQR, solicitudes verbales y escritas

Son obligaciones de los concesionarios, en relación con la atención de las PQR:





- Recibir las PQR por los medios habilitados para tal fin, independientemente de si el usuario o ciudadano está ubicado en el ASE que la recibe. Bajo ninguna circunstancia se exigirá el desplazamiento del usuario a otros sitios para la atención de sus PQR y solicitudes. El concesionario que reciba una PQR o solicitud que no es de su ASE, la ingresará en el SIGAB, direccionándola al concesionario correspondiente.
- Radicar y digitalizar todas las PQR y solicitudes, y sus documentos soporte, con el fin de ingresarlas en el SIGAB para garantizar su seguimiento, trámite y trazabilidad, de forma que puedan ser consultados por los concesionarios, la interventoría y la UAESP y obren como parte de la memoria institucional que debe acompañar la prestación del servicio.
- Actualizar las bases de datos del SIGAB para gestionar con calidad y en los términos de Ley las PQR.
- Dar cumplimiento a todos los trámites procesales y administrativos de las decisiones proferidas por la SSPD en los términos establecidos en las resoluciones que expida. Aquellos casos en que los concesionarios consideren que existen situaciones de la resolución que deben ser aclaradas, se hará la solicitud directamente a la SSPD.
- Documentar y sustanciar aquellos casos en los que se considere que la decisión proferida por la SSPD debe ser objeto de modificación o revocatoria y dar trámite a todas las acciones que se deriven de ello.
- Tramitar y responder los requerimientos al proceso administrativo sancionador formulado por la SSPD, con respecto a los silencios administrativos positivos.
- Documentar, argumentar, soportar y elaborar las respuestas a acciones de tutela, acciones populares, acciones de cumplimiento y requerimientos de entes de regulación, vigilancia y control en todos los aspectos atinentes a la ejecución de su gestión durante el término de la concesión, relacionados con aspectos comerciales y financieros.
- Será responsabilidad de los concesionarios, la notificación de las decisiones administrativas que pongan fin a una actuación de carácter comercial, así como el envío de las comunicaciones directas a destinatarios de trámites y de información, de acuerdo con los lineamientos, formatos e indicaciones establecidas en el "Manual de Imagen Institucional".



2.4.2.2. Creación del Centro de Atención a Usuarios – CAU- de los concesionarios del servicio público de aseo.

Cada uno de los concesionarios del servicio público de aseo será responsable del diseño, construcción, montaje, acondicionamiento y puesta en funcionamiento de mínimo un (1) Centro de Atención al Usuario (CAU) en un lugar estratégico en cada una de las ASE a su cargo, ya sea en un local propio o alquilado, cumpliendo las disposiciones sobre uso del suelo, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional –SISO- y demás normatividad que le afecte.

En el CAU se recibirán las PQR de los usuarios o suscriptores actuales y potenciales y se les brindará información sobre los aspectos financieros, comerciales y técnico - operativos asociados con la prestación del servicio público de aseo. El concesionario deberá informar a la interventoría la ubicación, los diseños, adecuación y dotación de los CAU, teniendo en cuenta lo establecido en el “Manual de Imagen Institucional”.

El horario de atención de cada CAU será continuo, como mínimo de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. Las PQR que se reciban por cualquiera de los canales de atención durante los días sábados, serán radicadas el día hábil siguiente, a partir del cual empezarán a contar los días para su atención y trámite. Esta circunstancia será tenida en cuenta al momento de efectuar la parametrización en los sistemas de los concesionarios y en el SIGAB.

Cada CAU tendrá una adecuada dotación física de áreas y de personal, pues cada concesionario es responsable de que sus empleados estén debidamente uniformados, carnetizados y en condiciones óptimas de aseo personal, cumpliendo con lo establecido en la legislación laboral vigente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional (prevención de riesgos laborales), de comunicaciones y de tecnología (hardware y software) que incluirá condiciones óptimas de conectividad para garantizar la operación continua de sus sistemas y del SIGAB y la conectividad con sus respectivas bases de operaciones.

En los CAU se dispondrá de un sistema digital de asignación de turnos que controlará y ordenará la recepción de las PQR, y permitirá hacer seguimiento en tiempo real a la gestión ejecutada. También dispondrán de *puntos de contacto virtual* donde los usuarios podrán hacer seguimiento a sus diferentes trámites y consultar información afecta a la prestación del servicio por medio del Portal Web del Servicio de Aseo. El número de puntos de contacto virtual será determinado por cada concesionario con base en su propio análisis, pero deberá garantizar dos como mínimo en forma permanente.

Los CAU contarán con un mobiliario adecuado, tal y como divisiones de oficina, sillas de espera, televisión, DVD, ventanillas o puestos de atención incluyendo una preferencial para discapacitados, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños, baños para el público, facilidades de acceso a discapacitados, zona de archivo, carteleras informativas sobre las condiciones de prestación del servicio, buzón de





sugerencias y un sistema estándar de calificación en ventanilla de la atención prestada, cuyas condiciones serán definidas por el concesionario y aprobadas por la interventoría, la cual se refiere a la atención prestada por el funcionario en ventanilla, no a la calificación de la gestión efectuada en torno a la PQR. Esta evaluación se relaciona directamente con el conocimiento del tema por parte del funcionario, el trato dado al usuario o suscriptor y todos aquellos aspectos atinentes al servicio al cliente en los cuales los concesionarios deberán implementar las mejores prácticas, en pro de garantizar una gestión que se ajuste a las exigencias contenidas en este Reglamento Comercial y Financiero. Los resultados de estas calificaciones serán verificados mensualmente por la interventoría.

En el televisor se presentará el video institucional de que trata el programa de comunicación y divulgación del Reglamento Técnico Operativo y el material suministrado por la UAESP. También contará con un espacio físico para adelantar capacitaciones y/o entrenamientos a los usuarios, vocales de control, entes de vigilancia, control y regulación y comunidad en general.

La atención y asistencia a los usuarios o suscriptores se hará con apego a las disposiciones legales, normativas y contractuales, con calidad, eficiencia y observancia de un buen trato.

Cada CAU tendrá una adecuada señalización funcional que incluye como mínimo directorio (en una zona estratégica del local), escaleras, baños, sitios de ubicación de extintores, salidas de emergencia, puntos de encuentro, botiquín, brigadista y señalización administrativa de cada una de las áreas que hacen presencia: oficinas, sala de juntas, sala de espera, cafetería, auditorio, salas de capacitación, puntos de encuentro, entre otros.

En lugares visibles se fijará, como mínimo, la siguiente información:

- i. Cartelera y/o banners en los cuales se informarán los trámites y acciones que pueden adelantar los usuarios.
- ii. Tablas visibles con las tarifas aplicables a los servicios prestados en cada vigencia.
- iii. Mapas en los que se indique la delimitación física de cada ASE y su información básica, tal como habitantes, usuarios, ubicación de los CAU, CADE, SuperCADE, entidades de recaudo, macrorutas y microrrutas con sus horarios y frecuencias de recolección y barrido.
- iv. Contrato de Condiciones Uniformes del servicio público de aseo.
- v. Escudo de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de la Secretaría Distrital de Hábitat y de la UAESP.
- vi. Deberes y derechos de los usuarios.
- vii. Información sobre las políticas de financiamiento y recuperación de cartera a cargo de los concesionarios, entidades recaudadoras.



viii. Instructivo de carácter didáctico sobre las etapas que surten las PQR con posterioridad a su interposición, de conformidad con la normatividad vigente, el cual incluirá el uso del SDQS y de los procedimientos contenidos en este Reglamento Comercial y Financiero.

Los gastos asociados a la administración, funcionamiento y mantenimiento locativo de los CAU, tales como personal, vigilancia y servicios públicos domiciliarios, y aquellos asociados a la operación y mantenimiento de hardware y software serán asumidos por cada uno de los concesionarios.

2.4.2.3. Atención de usuarios en CADE, SuperCADE y/o Ferias de Servicio al Ciudadano

Son obligaciones de los concesionarios del servicio público de aseo en relación con la atención de usuarios en CADE, SuperCADE, Ferias de Servicio al Ciudadano:

- Cumplir con las disposiciones establecidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá en cuanto a la atención de usuarios en los CADE, SuperCADE y Ferias de Servicio al Ciudadano según los actos administrativos existentes, los que los modifiquen, complementen o sustituyan.

Para el efecto, cada uno de los concesionarios dispondrá dentro del CADE y/o SuperCADE y/o Feria de Servicio al Ciudadano, del personal y los equipos físicos, de comunicaciones y tecnológicos para ejecutar las actividades propias de la atención al usuario descritas en este Reglamento Comercial y Financiero.

Al inicio de los contratos de concesión, cada uno de los concesionarios verificará las condiciones físicas de los CADE y SuperCADE existentes en su respectiva ASE, de manera que haga un balance de los tiempos en los que se llevará a cabo su instalación. Estos tiempos serán presentados y aprobados por la interventoría.

- Asumir los costos asociados al funcionamiento del CAU en el CADE y/o SuperCADE y/o Feria de Servicio al Ciudadano ubicado(s) en su(s) respectiva(s) ASE(s).
- Cumplir los horarios de atención al usuario establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Reportar los tiempos de atención al usuario con base en los datos reportados por el ordenador de turnos digital dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá en los CADE y/o SuperCADE. El registro de los tiempos de trámite deberá cargarse en el SIGAB como garantía del debido proceso y de la trazabilidad del procedimiento.



- Coordinar las acciones a realizar en las Ferias de Servicio al Ciudadano, las cuales incorporan como mínimo:
 - a) Informar ampliamente la totalidad de trámites y servicios ofrecidos.
 - b) Atender al usuario en sitio iniciando el trámite de su PQR en los términos establecidos en el presente Reglamento.
 - c) Realizar por lo menos una actividad lúdica (cultura ciudadana) diaria con los asistentes a la Feria, la cual será informada a la Interventoría y la UAESP.
 - d) Brindar publicidad en material reciclable relacionada con la prestación del servicio, de acuerdo con los lineamientos dados por la UAESP en el “Manual de Imagen Institucional”.
 - e) Prestar el servicio público de aseo continuo en el lugar de realización de la Feria.

2.4.2.4. Atención de PQR por el Portal Web

Son obligaciones de los concesionarios del servicio público de aseo, la atención de PQR por internet a sus usuarios y ciudadanos en general, así:

- Mantener actualizada la información del Portal web unificado del servicio público de aseo que proveerá el EPISA en la cual los usuarios podrán ingresar y hacer seguimiento en los términos de ley y condiciones de calidad a sus PQR y solicitudes, independientemente del concesionario que preste el servicio.
- El portal informará la totalidad de trámites y servicios ofrecidos por cada uno de los concesionarios y explicará de manera sencilla los pasos que un usuario debe seguir para ingresar una PQR y/o solicitud, como también los tiempos de respuesta según su tipificación. En este caso también se generará un número único consecutivo para hacer seguimiento a la gestión de PQRs.
- El Portal contendrá información actualizada sobre el conjunto de la concesión del servicio público de aseo y, por supuesto, toda aquella relacionada con cada uno de los concesionarios y con los proyectos que a bien tengan adelantar en cada una de sus ASE de manera aislada y/o en conjunto, de acuerdo con las instrucciones y contenidos aprobados por la interventoría.
- En ningún caso, las PQR podrán ser recibidas por medio de las páginas web de cada uno de los concesionarios, por lo que cada página deberá tener un enlace que dirija al usuario al Portal web unificado para radicación de PQR.

2.4.2.5. Atención de PQR y solicitudes por el Centro de Contacto

Uno de los canales de recepción y atención de las PQR será el Centro de Contacto, el cual será contratado por los concesionarios con un operador especializado domiciliado



en la ciudad de Bogotá, D.C., que se encargará de la operación y mantenimiento de una Línea de Atención al Usuario y el correo electrónico las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana.

El Centro de Contacto contará con un grupo de agentes que serán proporcionados por el concesionario, quienes se ubicarán físicamente en un mismo sitio.

Los gastos asociados a la administración, funcionamiento y mantenimiento locativo del Centro de Contacto, tales como personal, vigilancia y servicios públicos domiciliarios, y aquellos asociados a la operación y mantenimiento de hardware y software de los CAU serán asumidos por los concesionarios, en las proporciones asignadas de común acuerdo entre las partes.

Las capacitaciones relacionadas con la funcionabilidad del Centro de Contacto y su integración con SIGAB y demás subsistemas de información estarán a cargo de los concesionarios. Las capacitaciones sobre la gestión comercial y financiera corren por cuenta de cada uno de los concesionarios.

La operación del Centro de Contacto se realizará de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- Los agentes del concesionario que operarán el Centro de Contacto direccionarán y grabarán las PQR recibidas por este canal, aplicando criterios de calidad, eficiencia, oportunidad y completitud, disponiendo de un sistema de audio respuesta o un sistema interactivo de voz cuyo menú le dará al usuario las opciones corporativas necesarias y suficientes para proceder a su recepción.
- El concesionario proveerá un grupo de agentes encargados de recepcionar el 100% de las llamadas, cumpliendo con un nivel de atención mínimo del 98% y un nivel del servicio del 80% sobre las llamadas recibidas, las cuales deben ser atendidas antes de 40 segundos, medición que se realizará mensualmente y será objeto de verificación por parte de la interventoría.
- Los agentes del concesionario que operarán el Centro de Contacto atenderán a través de este medio las llamadas de carácter general que comprenden datos sobre los concesionarios del servicio público de aseo, tarifas aplicadas, horarios y frecuencias de recolección, barrido y limpieza, horarios de los CAU, CADE, SuperCADE, fechas y horas de las Ferias de Servicio al Ciudadano, entre otros.
- Si se trata de una PQR diferente a temas generales, que no pueda ser resuelta de manera inmediata por los agentes, éstos direccionarán o enrutarán al ASE correspondiente. En este caso, el concesionario competente se encargará de atender y dar trámite, gestión y respuesta, que será cargada en el subsistema de PQR dentro de los términos de ley y los señalados en este Reglamento.





- Los sistemas propios del concesionario y, por tanto, el SIGAB deberán tener un sistema de “alarmas” del transcurso de los términos mencionados.
- La UAESP a través de la interventoría, realizará el seguimiento y control de los parámetros de atención del Centro de Contacto y efectuará las recomendaciones y oportunidades de mejora que deberán ser acogidas por los concesionarios.
- Cada uno de los concesionarios contará con el personal suficiente y calificado que estime conveniente, así como con el soporte administrativo necesario para prestar el servicio de atención, trámite y solución de las PQR que sean recibidas a través de este canal.
- Los puestos de trabajo en el Centro de Contacto serán asignados de común acuerdo entre las partes, de manera eficiente, garantizando la atención oportuna.
- El concesionario cumplirá en el proceso de atención telefónica de los clientes, con todas las exigencias de calidad en el trato personal, los servicios de información y atención de PQR.
- El concesionario deberá garantizar la trazabilidad, Integralidad y completitud de la información que le corresponda registrar en el SIGAB.

2.4.2.6. Atención de PQR de la actividad de aprovechamiento

El concesionario deberá recibir y atender las PQR de la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 5 de la Parte 3 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, así:

“Artículo 2.3.2.5.2.4.4. Atención de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) relativos al contrato de servicios públicos. Las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) relacionadas con la facturación del servicio deberán ser tramitadas en su integralidad por la persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables. Los reclamos relacionados con el cobro de la actividad de aprovechamiento se sujetarán a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

Las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) relacionadas con las cantidades de residuos aprovechables facturadas, aforos y aspectos operativos relacionados con horarios y frecuencias, deberán ser trasladadas, a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes, a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento para que dentro de los términos establecidos en la Ley 142 de 1994, se dé respuesta al usuario.”



2.4.3. Informes de Atención al Usuario

El concesionario deberá proveer informes a la interventoría de manera mensual, dentro de los primeros cinco (5) días del siguiente mes, que contengan como mínimo:

- Número de PQR radicadas en el período, clasificadas por localidad, ASE, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario.
- Número de PQR sin resolver en el período, clasificadas por localidad, ASE, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo), vencimiento y tipo de usuario.
- Número de PQR resueltas en el período, clasificadas por localidad, ASE, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario.
- Tiempo promedio de atención de PQR resueltas en el período, clasificadas por localidad, ASE, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario.
- Número de silencios administrativos positivos configurados en el período por ASE, causal que originó su configuración, valor del ajuste y valor de la sanción interpuesta por la SSPD.
- Número de PQR que se fueron a recurso de apelación ante la SSPD en el período, por ASE, tipo de requerimiento y tipo de usuario.
- Número de recursos resueltos por la SSPD en el período, por ASE, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario, informando si se resolvió a favor del usuario.
- Número de tutelas, acciones populares y acciones de cumplimiento en el período, por ASE, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario.
- Estadísticas de atención al usuario (tiempos de espera atención telefónica, tiempos de espera atención personalizada, tiempos de atención efectiva).

2.5. GESTIÓN DE RECAUDO

2.5.1. Alcance

Los concesionarios del servicio público de aseo son responsables de adelantar todas las actividades necesarias para el recaudo de los pagos que hagan los suscriptores por los diferentes conceptos de la gestión comercial y financiera del servicio de aseo. Sin embargo, las actividades de recaudo serán ejecutadas por la Entidad Fiduciaria por mandato de los concesionarios mencionados.





2.5.2. Responsabilidades

- Suscribir convenios de recaudo con las mismas Entidades financieras con las que tiene convenios la empresa de servicios públicos domiciliarios encargada de la facturación conjunta.
- Una vez firmados los convenios, en el evento que dichas entidades decidiesen retirarse o exigir mayores costos, los concesionarios se encargarán de las labores de renegociación, y en todo caso, garantizarán su existencia y ejecución.
- Administrar los dineros recaudados por la facturación del servicio público de aseo únicamente en cuentas recaudadoras, cuya apertura estará a cargo de la entidad fiduciaria, aplicando las mejores prácticas financieras con plenas garantías de seguridad y rentabilidad en el marco del cumplimiento estricto de los términos de reciprocidad de los convenios suscritos. El registro de los pagos se llevará en tiempo real en el SIGAB, actualizando todos los parámetros comerciales involucrados, una vez sean reportados por la entidad financiera.
- Los recursos de los fideicomitentes corresponden a los de la Subbolsa de Recolección Barrido y Limpieza Urbana – RBL. Consecuencia de lo anterior y dado que tales recursos son de los Concesionarios, estos tendrán libertad para definir el régimen de inversión de tales fondos. Ahora bien, los recursos a pagar a las demás Subbolsas, según liquidación efectuada en los términos previstos en este Reglamento, así como los términos que posteriormente se establezcan en el contrato de fiducia mercantil, deberán depositarse en instrumentos financieros de renta fija de mínimo riesgo y de mayor seguridad en el mercado.
- Acordar con las entidades financieras con quien se suscribirán convenios de recaudo, la entrega de los comprobantes de pago requeridos para hacer las conciliaciones bancarias y los cheques devueltos.
- Garantizar la confiabilidad, exactitud e integralidad de la información generada, mediante la utilización de los recursos tecnológicos apropiados.
- Realizar diariamente el procedimiento de conciliación, actualización y depuración de los registros contables de las cuentas bancarias recaudadoras, a partir de la información enviada por las entidades recaudadoras y confrontar individualmente cada uno de los registros de recaudo reportados por aquellas con los soportes de cada pago, independientemente del medio utilizado. En el evento de presentarse diferencias, la entidad fiduciaria adelantará las acciones tendientes a su aclaración.
- Suministrar toda la información de recaudo que le solicite la UAESP y la interventoría en los formatos y plazos definidos por aquellos.



- Crear el Comité de Conciliación de Cuentas según el Artículo 2.3.2.5.2.3.6 del Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, cumpliendo además con lo establecido en el Anexo de Aprovechamiento.
- Manejar el recaudo de la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 5 de la Parte 3 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, así:

“Artículo 2.3.2.5.2.3.2. Recaudo. Los recursos de la facturación del servicio público de aseo, correspondientes a la actividad de aprovechamiento, deberán ser recaudados por parte del prestador de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables, quien deberá hacer los traslados a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento de acuerdo con lo establecido en el presente capítulo.”

2.5.3. Informes de Recaudo

El concesionario deberá proveer informes a la interventoría de manera mensual, dentro de los primeros cinco (5) días del siguiente mes, que contengan como mínimo:

- Valor del recaudo y número de suscriptores recaudados del servicio público de aseo. Se deberá discriminar por tipo de productor, conceptos, ASE y localidad.
- Informe de conciliación de recaudos.
- Informe de conciliación de cuentas recaudadoras.
- Informe de conciliación de cuentas de cada una de las subbolsas del esquema.
- Otros que la UAESP o la interventoría considere.

3. ESQUEMA FINANCIERO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

Los recursos pagados por los suscriptores del servicio público de aseo constituyen los ingresos de las entidades recaudadoras con las que se suscriban los respectivos convenios de recaudo, los cuales serán ingresados como “cuentas recaudadoras” que serán administradas por la Entidad Fiduciaria contratada por los concesionarios.

La descripción de las subbolsas se presenta en el numeral 3.1. del presente anexo.

La Fiducia liquidará la remuneración de cada concesionario, según la información suministrada por el EPISA, teniendo en cuenta que del pago de la factura del servicio público de aseo de cada uno de los suscriptores se deberá identificar cada componente tarifario facturado (facturación por componentes) y por tanto recaudado (recaudo por componentes). Según el recaudo por componentes se destinarán los recursos





recaudados a subbolsas específicas (ingresos de cada subbolsa) y pagos posteriores (egreso de cada subbolsa).

La remuneración al concesionario corresponderá al Recaudo Base de Remuneración (RBR), el cual incluye todas las actividades del servicio, así como el descuento a los costos techo de las actividades de Recolección y Transporte y de Barrido y Limpieza prestadas por el concesionario establecidos en la Resolución CRA 720 de 2015 a través del porcentaje ofertado para el Área de Servicio Exclusivo correspondiente (Porcentaje de Descuento sobre Costo Máximo Tarifario (DCM), otorgado al suscriptor) resultante de la adjudicación de la presente licitación. Esta remuneración incluye además el costo de la interventoría, el cual como costo de supervisión y control de las actividades contractuales objeto del contrato de concesión, debe ser financiado con los recursos del concesionario.

La interventoría verificará que el porcentaje de descuento ofertado para el Área de Servicio Exclusivo correspondiente (DCM), se encuentre aplicado en el estudio de costos de cada concesionario y en las actualizaciones sucesivas de las tarifas.

El Recaudo Base de Remuneración del Concesionario (RBR) corresponde al Recaudo Total, descontando el Recaudo por Disposición Final, el Recaudo por Tratamiento de Lixiviados, el Recaudo de Aprovechamiento, el Recaudo del componente de Comercialización destinado para la actividad de Aprovechamiento y el balance de subsidios o contribuciones de su ASE.

En consecuencia, el RBR en cada Área de Servicio Exclusivo - ASE - dependerá del recaudo por componentes del esquema tarifario en su ASE correspondiente, así:

$$RBR = (RT - RD - RL - RA - RCA - BSC)$$

Donde:

RBR: Recaudo Base de Remuneración del ASE.

RT: Recaudo Total del ASE.

RD: Recaudo por Disposición Final del ASE.

RL: Recaudo por Tratamiento de Lixiviados del ASE.

RA: Recaudo por Aprovechamiento del ASE.

RCA: Recaudo del componente de comercialización para Aprovechamiento del ASE.

BSC: Balance de subsidios o contribuciones por suscriptor aplicado en su facturación. La sumatoria de esta variable para todos los suscriptores del Área de Servicio Exclusivo que pagan el servicio corresponderá al balance entre subsidios y contribuciones del concesionario. El superávit resultante será acumulado en la



Subbolsa de balance subsidios y contribuciones de cada concesionario y posteriormente transferido al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos – FSRI, mientras que el déficit será solicitado por cada concesionario a dicho fondo, según los mecanismos que se establezcan en el Convenio que se suscriba para tal fin.

Posteriormente, se descontará el costo de interventoría, así:

$$RF = RBR - CI$$

RF: Remuneración Final

CI Costo de la interventoría determinado de conformidad con lo señalado en la minuta del contrato.

Los recursos correspondientes al giro de la remuneración final al concesionario para cada ASE, serán trasladados por la Fiducia a la **Subbolsa de Recolección Barrido y Limpieza Urbana – RBL** del esquema de aseo. La Fiducia deberá llevar la contabilidad, registros, soportes, identificación de la fuente de ingreso de cada ASE por este concepto dentro de la subbolsa mencionada, entre otros aspectos, para posteriormente realizar los pagos a los concesionarios y proceder a la identificación adecuada de los egresos de cada subbolsa de manera independiente.

El Concesionario, actuando en calidad de Entidad Tarifaria Local en su Área de Servicio Exclusivo, calculará las tarifas a los suscriptores del servicio público de aseo siguiendo los lineamientos establecidos en el marco tarifario vigente. El concesionario y el EPISA coordinarán sus actividades para desagregar la facturación para cada uno de los componentes que integran la tarifa final por suscriptor (facturación por componentes), lo cual será reportado a la Fiducia para las conciliaciones pertinentes del recaudo por componentes cuando el suscriptor pague la factura.

Lo anterior se hará teniendo en cuenta lo siguiente:

Recaudo por Disposición Final - RD: Corresponde a los recursos recaudados de cada suscriptor antes de subsidios o contribuciones, provenientes de la facturación del concesionario del costo de disposición final calculado según la metodología establecida por la CRA en la Resolución 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o sustituya.

Estos recursos serán trasladados por la Fiducia a la **Subbolsa de Disposición Final**. La Fiducia deberá llevar la contabilidad, registros, soportes, identificación de la fuente de ingreso de cada ASE por este concepto dentro de la subbolsa mencionada, entre otros aspectos, para posteriormente realizar los pagos destinados a la prestación de este componente del servicio y proceder a la identificación adecuada de los egresos de cada subbolsa de manera independiente.

Recaudo por Tratamiento de Lixiviados - RL: Corresponde a los recursos recaudados de cada suscriptor antes de subsidios o contribuciones, provenientes de la facturación





del concesionario del costo de tratamiento de lixiviados calculado según la metodología establecida por la CRA en la Resolución 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o sustituya.

Estos recursos serán trasladados por la Fiducia a la **Subbolsa de Tratamiento de Lixiviados**. La Fiducia deberá llevar la contabilidad, registros, soportes, identificación de la fuente de ingreso de cada ASE por este concepto dentro de la subbolsa mencionada, entre otros aspectos, para posteriormente realizar los pagos destinados a la prestación de este componente del servicio y proceder a la identificación adecuada de los egresos de cada subbolsa de manera independiente.

Recaudo por Aprovechamiento - RA: Corresponde a los recursos recaudados de cada suscriptor antes de subsidios o contribuciones, provenientes de la facturación del concesionario del Valor Base de Remuneración de Aprovechamiento calculado según la metodología establecida por la CRA en la Resolución 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o sustituya.

Estos recursos serán trasladados por la Fiducia a la **Subbolsa de Aprovechamiento**. La Fiducia deberá llevar la contabilidad, registros, soportes, identificación de la fuente de ingreso de cada ASE por este concepto dentro de la subbolsa mencionada, entre otros aspectos, para posteriormente realizar los pagos a las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento y proceder a la identificación adecuada de los egresos de cada subbolsa de manera independiente.

Recaudo del componente de Comercialización destinado para la actividad de Aprovechamiento - RCA: Corresponde a los recursos recaudados por concepto del componente de Comercialización del ASE antes de subsidios o contribuciones destinados para la actividad de Aprovechamiento, que se calcularán de acuerdo con lo establecido en la Resolución 779 de 2016 de la CRA, o la que la modifique, adicione o sustituya.

Estos recursos serán trasladados por la Fiducia a la **Subbolsa de Aprovechamiento**. La Fiducia deberá llevar la contabilidad, registros, soportes, identificación de la fuente de ingreso de cada ASE por este concepto dentro de la subbolsa mencionada, entre otros aspectos, para posteriormente realizar los pagos a las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento y proceder a la identificación adecuada de los egresos de cada subbolsa de manera independiente.

Los concesionarios del servicio público de aseo son responsables de todas las acciones de tesorería para la liquidación y pagos a los diferentes centros de costo o subbolsas relacionadas con la prestación del servicio de aseo. Sin embargo, las actividades de liquidación y pagos serán ejecutadas por la Entidad Fiduciaria por mandato de los concesionarios mencionados, todo de manera coordinada con la información suministrada por el EPISA a través del SIGAB.



Los rendimientos financieros que generen los recursos recaudados, se destinarán para pagar los costos Fiduciarios que cause la administración de los recursos. Si estos rendimientos no fueren suficientes para cubrir el costo mencionado, los concesionarios deberán cubrir lo que falte, según el porcentaje de recaudo de cada una de las ASE. De generarse rendimientos superiores a los costos de la Fiduciaria, este excedente será distribuido entre los concesionarios de acuerdo con el porcentaje mencionado.

Con base en las liquidaciones, la Entidad Fiduciaria girará los pagos a las diferentes cuentas, para lo cual tendrá en cuenta en su programación de caja, el cumplimiento de lo pactado en los convenios de recaudo.

Al realizar los pagos, la Entidad Fiduciaria efectuará las retenciones, deducciones y demás descuentos autorizados por la Ley y ordenados por las autoridades competentes. Los montos retenidos se girarán con base en la reglamentación vigente.

Los pagos derivados de la ejecución de los convenios de recaudo y aquellos imputables a la ejecución del contrato de fiducia, se harán de acuerdo con lo pactado en ellos, dado que sus pagos constituyen costos de la gestión comercial y financiera que serán asumidos proporcionalmente a su retribución, por cada uno de los concesionarios.

Cualquier otra remuneración o comisión que eventualmente se cause a favor de la Entidad Fiduciaria será considerada como costo de la gestión comercial y financiera, y la asumirán proporcionalmente los concesionarios de acuerdo con su remuneración.

Para el último año de la Concesión, el aporte correspondiente al cuarto trimestre, deberá prorratearse en los pagos de los tres (3) trimestres anteriores.

3.1. BOLSA DEL ESQUEMA FINANCIERO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

El esquema financiero del servicio público de aseo está conformado por una Bolsa, la cual se dividirá en varias Subbolsas según la distribución del recaudo por componentes descrita anteriormente. Por tanto, se tendrán como mínimo las siguientes Subbolsas:

- **Subbolsa de Disposición Final**

Recursos recaudados para la remuneración de la actividad de disposición final, de conformidad con la forma de remuneración establecida en el contrato que para el efecto suscriba o haya suscrito la UAESP. Esta cuenta incluye los recursos para remunerar la operación, administración y mantenimiento del sitio en donde se realice la actividad de disposición final de residuos sólidos.

Mensualmente se harán liquidaciones y pagos de este componente según lo pactado contractualmente.





- **Subbolsa de Tratamiento de Lixiviados – TL**

Recursos recaudados para la remuneración de las actividades de tratamiento de lixiviados, de conformidad con la forma de remuneración establecida en el contrato que para el efecto suscriba o haya suscrito la UAESP. Esta cuenta incluye los recursos para remunerar la operación, administración y mantenimiento del del sitio en donde se realice la actividad de tratamiento de lixiviados.

Mensualmente se harán liquidaciones y pagos por este componente según lo pactado contractualmente.

- **Subbolsa de Aprovechamiento**

Recursos recaudados para la remuneración de las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, en las condiciones establecidas por la normatividad vigente.

Las liquidaciones y pagos a las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, se harán de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 5 de la Parte 3 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, o el que lo modifique, adicione o sustituya, así:

“Artículo 2.3.2.5.2.3.4. Traslado de recursos de la facturación del servicio público de aseo correspondientes a la actividad de aprovechamiento. La persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables deberá realizar cortes quincenales para trasladar los recursos recaudados en dicho periodo a la persona prestadora de la actividad de aprovechamiento. Las fechas de dichos traslados serán acordados entre las partes.

Los informes soporte de dicho traslado deberán entregarse, por parte de la persona prestadora de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables, a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes a las fechas acordadas para los traslados de recursos.”

Por otra parte, la distribución del componente de Comercialización destinado para la actividad de Aprovechamiento se efectuará de acuerdo con lo establecido en la Resolución 779 de 2016 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, o la que la modifique, adicione o sustituya.

La Fiducia efectuará los pagos de los dos conceptos de aprovechamiento a las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento con base en la información suministrada por el concesionario sobre las personas prestadoras que hayan reportado información al Sistema Único de Información - SUI



- **Subbolsa Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos**

Recursos recaudados producto del superávit resultante del balance subsidios y contribuciones, para posteriormente ser transferido al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos – FSRI, mientras que el déficit será solicitado a dicho fondo, por cada uno de los concesionarios según el balance en su ASE.

La liquidación del balance de subsidios y contribuciones se hará de acuerdo con el periodo de facturación de la empresa de servicios públicos domiciliarios con la que se efectúe la facturación conjunta. Los giros por ese concepto se harán según el convenio del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos de cada concesionario.

- **Subbolsa Interventoría**

Recursos destinados a cubrir el costo de la interventoría determinado de conformidad con lo señalado en la minuta del contrato.

Mensualmente se hará el pago a la interventoría según lo pactado contractualmente.

- **Subbolsa de Recolección, Barrido y Limpieza Urbana**

Recursos recaudados en cada una de las ASE por la prestación del servicio público de aseo para el pago de los concesionarios, en las condiciones de remuneración del servicio de aseo contenidas en el Pliego de Condiciones y en la Minuta de Contrato. Quincenalmente se harán liquidaciones y pago a los concesionarios del servicio público de aseo. Al final de cada mes se hará la conciliación de ingresos y pagos efectuados a cada una de las cuentas y se harán los ajustes a que haya lugar.

En esta subbolsa se incluirán los recursos recaudados por concepto de recolección de residuos especiales y residuos de construcción y demolición en cada ASE.

3.2. MANEJO CONTABLE DE LA CONCESIÓN

La contabilidad resultante de toda la operación del modelo de bolsa de la concesión será llevada por la Entidad Fiduciaria, de acuerdo con las normas contables vigentes y con la regulación expedida por la Superintendencia Financiera, de forma que refleje de manera fiel y precisa la situación asociada a la prestación del servicio público de aseo, en cualquier momento del tiempo.

Son obligaciones de la Entidad Fiduciaria:

1. Llevar la contabilidad de todas las operaciones relacionadas con facturación, recaudo, cartera y pagos realizados con los recursos generados por la prestación del servicio público de aseo.





2. Elaborar los estados financieros, el balance general y el estado de resultados de las transacciones propias de la concesión del servicio público de aseo, los cuales serán entregados mensual y anualmente a la interventoría y a la UAESP y contendrán como mínimo:

Estado de Resultados	
Ingresos del servicio público de aseo	Costos y gastos del servicio público de aseo
Valor de la facturación mensual, discriminada por los conceptos incluidos en la factura del servicio de aseo	Valor del balance de subsidios y contribuciones de cada ASE, en caso de presentarse déficit.
Valor de los rendimientos obtenidos en las inversiones realizadas con los dineros del servicio público de aseo	Valor de la remuneración a los concesionarios de RBL, disposición final, tratamiento de lixiviados y a las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento.
Otros ingresos	Valor de los pagos causados por la supervisión y control del servicio público de aseo
	Otros costos y gastos asociados con las cuentas de las subbolsas del esquema de aseo

Balance General	
Activo	Pasivo
Disponible: Saldos contables de las cuentas recaudadoras del servicio público de aseo.	Cuentas por pagar al cierre mensual, considerando las diferentes cuentas de la concesión, discriminados por terceros
Inversiones: Saldos contables de los excedentes de efectivo invertidos en títulos valores, cuentas que generan rendimientos u otro tipo de inversiones	Otros pasivos originados en operaciones relacionadas con la prestación del servicio público de aseo
Deudores: Saldos contables de cartera	

Al cierre del año, cada concesionario del servicio público de aseo preparará y presentará a la interventoría un informe independiente de las operaciones propias del servicio público de aseo en su ASE, cumpliendo con las formalidades establecidas en la normatividad vigente.



Así mismo, los concesionarios deberán presentar a la Interventoría los estados financieros con corte a 31 de diciembre de cada año, en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Se deberán elaborar informes mensuales de pagos, los cuales contendrán, como mínimo, la siguiente información:

- Matriz o formato de liquidación de los pagos a las diferentes cuentas del esquema financiero la concesión.
- Pagos de las retribuciones a los concesionarios del servicio público de aseo y al concesionario del sitio en donde se realice la actividad de disposición final de residuos sólidos y tratamiento de lixiviados.
- Pagos a las demás cuentas previstas en este Reglamento adicionales a los que corresponden a los concesionarios.
- Pagos por otros conceptos diferentes a las cuentas enunciadas y que resulten durante la ejecución de la concesión del servicio público de aseo.
- Estado de cuenta de cada uno de los centros de costo o subbolsas por concepto de la liquidación y pagos.

Al cierre mensual, se elaborará un informe consolidado que debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- Movimiento consolidado de los recaudos totales del mes, discriminados por concepto.
- Pagos totales realizados en el mes, discriminados por concepto.
- Saldo de las subbolsas.

