



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

LA DIRECTORA GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP,

En ejercicio de las facultades legales, en especial las conferidas en el Acuerdo 001 de 2012, en concordancia con el Acuerdo 004 de 2008 del Consejo Directivo de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos y demás normas complementarias, y

CONSIDERANDO:

Que, según 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 del 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 Acuerdo No. 001 de 2012, se modificó la estructura organizacional de la UAESP y se determinaron las funciones de sus dependencias, señalando que el objeto de ésta, de conformidad con lo establecido en el artículo 116 del Acuerdo 267 de 2006, es 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 uno de los componentes del servicio público de aseo, servicio que hace parte del manejo integral de residuos sólidos, es la recolección y transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva, el cual se realiza a través de los operadores vinculados mediante contratos de operación, gestión y prestación del servicio de aseo.

Que el servicio público domiciliario de aseo se venía prestando hasta los días 17 y 22 de diciembre por operadores privados, a través de contratos de concesión con asignación de Áreas de Servicio Exclusivo, cuya prestación se regía por lo previsto en el marco legal vigente, y lo estipulado en los Reglamentos Técnico y Operativo, y Comercial y Financiero (Resoluciones UAESP Nos. 151 y 152 del año 2012).

Que en ejercicio de la responsabilidad constitucional y legal en cabeza de la UAESP, de garantizar la prestación del servicio de aseo en el territorio del Distrito Capital, la Unidad suscribió con la Empresa de Acueducto y



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Alcantarillado de Bogotá – EAAB, el Contrato No. 017 del 10 de octubre del año 2012, para la gestión y operación del servicio de aseo en el Distrito Capital; y, bajo el amparo de la "urgencia manifiesta" declarada a través de la Resolución UAESP 769 del 17 de diciembre del año 2012, se suscribieron con los operadores privados CIUDAD LIMPIA SA ESP, ASEO CAPITAL SA ESP, LIME SA ESP Y ATESA SA ESP, los contratos 257, 260, 261 y 268 de 2012, respectivamente, para la operación del servicio de aseo en áreas específicas de la ciudad.

Que en la actualidad, prestan el servicio en la ciudad de Bogotá D.C., la EAAB en el 52% del territorio y los operadores privados Ciudad Limpia, Aseo Capital y Lime en el restante 48%, siendo de su cargo la recolección y transporte de los residuos sólidos y su descargue en el sitio de disposición final, el barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, la recolección y transporte de escombros, corte de césped y poda de árboles, y las actividades comerciales del manejo de catastro de usuarios, manejo de cartera y atención al usuario.

Que corresponde a la EAAB y a Ciudad Limpia, como prestadores del servicio de aseo, adelantar las actividades de liquidación de la facturación, el recaudo de los pagos y el manejo de la cartera; y, de manera exclusiva a la EAAB, bajo el esquema de facturación conjunta, encargarse de la impresión y distribución de la facturación, y el recaudo de la zona que opera.

Que el Contrato No. 268 de 2011, suscrito con ATESA SA ESP, se terminó por vencimiento del plazo el día 22 de abril de año 2013.

Que en el Contrato 017 de 2012, suscrito con la EAAB, en su cláusula No. 5, se estipuló que el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero se entiende incorporado al texto del contrato.

Que en los contratos suscritos con los operadores privados, números 257, 260 y 261 de 2012, se estipuló que "El Reglamento Técnico Operativo y Comercial tendrá fuerza vinculante una vez las partes acuerden su contenido y alcance (Parágrafo de la cláusula 2ª)".

Que desde el mes de enero del año 2012, se inició el proceso de concertación del Reglamento con la Participación de la EAAB, Ciudad Limpia y de los demás operadores privados, en el cual también, por ser imprescindible, participó la EAAB, en razón de las obligaciones y competencias que asume este prestador; proceso que se extendió hasta la fecha de suscripción de las Actas de concertación por parte de los prestadores y operadores, lo cual solamente pudo ocurrir hasta agotar las solicitudes de observaciones, consideraciones y propuestas por parte de los interesados, relacionadas con los diferentes roles con que participan en el esquema



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

de prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo (Prestadores y/o Operadores), y en lo que no se pudo concertar se dejó la consignación de la *salvedad* en la correspondiente Acta.

Que, por lo anterior, es necesario expedir y adoptar, el reglamento técnico y operativo, que regirá los referidos contratos de prestación, gestión y operación.

Que, por lo anteriormente expuesto, la Directora General de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Expedir y adoptar el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero, para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva, el cual será del siguiente tenor:

REGLAMENTO TÉCNICO OPERATIVO, COMERCIAL Y FINANCIERO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente reglamento aplica a la gestión técnica, operativa, comercial y financiera de los siguientes contratos:

- a. Contrato interadministrativo 017 de 2012.
- b. Contrato de operación No. 257 de 2012
- c. Contrato de operación No. 260 de 2012
- d. Contrato de operación No. 261 de 2012
- e. Contrato de operación No. 268 de 2012, en lo pertinente.

Dichos contratos comprenden la recolección, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles y transporte de residuos sólidos no aprovechables al sitio de disposición final en



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

el Distrito Capital y a escombreras autorizadas por la autoridad ambiental, cuando se trate de este tipo de residuos.

2. PRINCIPIOS

2.1. Autonomía

Prestadores: Son las empresas de servicios públicos domiciliarios debidamente autorizadas para prestar el servicio de aseo que han celebrado un Contrato con la UAESP, y el contrato de servicios públicos con los suscriptores. En este caso corresponde a las empresas Ciudad Limpia SA ESP y Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP (EAAB).

Operadores: Son las empresas autorizadas para realizar las actividades operativas del servicio de aseo que han celebrado un Contrato con la UAESP o con la EAAB.

Los Operadores y/o Prestadores del servicio de aseo, gozarán de autonomía financiera, administrativa, operativa, técnica y comercial, para la ejecución del Contrato suscrito, debiéndose mantener siempre bajo las condiciones que se fijan en este Reglamento, en el Contrato y en los documentos que hacen parte del mismo.

2.2. Relación contractual armónica

Los Operadores, los Prestadores del servicio, la Interventoría que sea contratada por la UAESP y la Supervisión que sea designada por ésta, conservando su independencia y autonomía, actuarán de manera armónica para lograr la calidad, eficiencia y eficacia del servicio de aseo que se debe prestar sobre la Zona asignada de Bogotá, en el área urbana y en los sectores de la zona rural donde se venía prestando el servicio de aseo, a 18 de Diciembre de 2012.

La forma de remuneración pactada no releva o exime a los Operadores y prestadores para manejar y prestar, en condiciones óptimas y de calidad el servicio de garantizar la cobertura y expansión de la demanda del servicio en la Zona a su cargo y del área limpia en la misma.

2.3. Responsabilidad

Los Operadores y los Prestadores serán los únicos responsables del cumplimiento en la operación y prestación del servicio, respectivamente, y sus responsabilidades no podrán trasladarse por ningún caso a la UAESP, ni a la



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Interventoría contratada por ésta, ni a la Supervisión, ni a ningún tercero, y responderán de acuerdo con las normas establecidas para tal efecto en el Contrato celebrado y en la legislación colombiana, por hechos que le sean imputables.

Los Operadores y los Prestadores, asumen las responsabilidades que se determinan en el Contrato celebrado, por daños causados por su culpa o del personal que se encuentre bajo su dependencia, a las personas, propiedades, instalaciones o maquinaria de terceros, como consecuencia de los trabajos realizados en desarrollo de la operación y la prestación del servicio de aseo, respectivamente.

2.4. Área Limpia

Se define Área Limpia como el área pública libre de todo residuo sólido esparcido o acumulado como resultado de la prestación integral del servicio público de aseo por parte de los Operadores, con atención oportuna y calidad en su Zona al terminar cada operación, para lo cual realizará las actividades de servicio informativo con los usuarios y ciudadanía en general y adelantará las gestiones interinstitucionales que sean necesarias.

De acuerdo con lo anterior, durante toda la vigencia del Contrato, los Operadores, serán los responsables de diseñar la operación del servicio, ejecutar las labores y actividades técnicas, administrativas y ambientales y destinar los recursos necesarios para garantizar que las Zonas asignadas por la UAESP se encuentren en adecuadas condiciones bajo el concepto de Área Limpia.

La responsabilidad de Área Limpia es exclusivamente de los Operadores del servicio de aseo; para ello, deben garantizar la integralidad, oportunidad, calidad y continuidad del servicio, realizando las actividades de tipo técnico, operativo, comercial, financiero, institucional e interinstitucional.

Para lo anterior, deberán tenerse en cuenta los principios de calidad, eficiencia y eficacia que deben orientar la prestación del servicio.

Los Operadores deben contar con un sistema de supervisión y control que garantice el cumplimiento de estos principios, así como un plan de contingencia para mantener la continuidad y calidad del servicio en todo momento.

Según el caso, la Interventoría y/o la UAESP, verificará la calidad de la prestación del servicio, reflejada en el Área Limpia, de acuerdo con el componente que se esté evaluando, con visita(s) de inspección que se efectúen después de haberse terminado la actividad a verificar.



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Las disposiciones relacionadas con el área limpia se aplicarán sin perjuicio de las competencias y responsabilidades que correspondan a usuarios y autoridades en materia ambiental. La UAESP brindará el apoyo y acompañamiento que se requiera.

2.5. Manejo ambiental

Los Operadores y Prestadores del servicio de aseo deberán tener siempre presente, en el desarrollo del Contrato, que el servicio asignado es considerado como esencial y de saneamiento básico y que por lo tanto le corresponde diseñar y ejecutar las operaciones con sujeción a las normas ambientales vigentes y que será responsable por los impactos ambientales que se causen en el desarrollo de sus actividades, por actuaciones que les sean imputables, del pago de tasas y multas que conforme a la ley les correspondiere asumir, así como de la obtención de licencias y permisos ambientales, cuando éstos se requieran.

3. Gestión comercial y financiera

La prestación del servicio público domiciliario de aseo en el Distrito Capital, comprende una serie de actividades técnico-operativas y comercial-financieras, las cuales se detallan en este Reglamento y en los contratos respectivos, que constituyen el eje de la gestión que cada Operador y Prestador debe adelantar.

Desde el punto de vista comercial y financiero, la ejecución de las actividades es responsabilidad de la UAESP, los Prestadores y los Operadores, según el caso. La gestión comercial comprende las siguientes actividades y la distribución de responsabilidades se detallan en las secciones subsiguientes:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DIRECTO
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	EAAB, CIUDAD LIMPIA
ENTIDAD TARIFARIA LOCAL	PRESTADORES O A QUIEN LA AUTORIDAD COMPETENTE LO PERMITA.
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN PARA LA ESTRUCTURACIÓN DE LA TARIFA	PRESTADORES, OPERADOR RSDJ Y OPERADORES RBL EN CUANTO A LA ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE USUARIOS.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

ADMINISTRACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL CATASTRO DE USUARIOS	PRESTADORES, OPERADORES
AFOROS EN EL ÁREA ASIGNADA PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO	PRESTADORES, OPERADORES
LIQUIDACIÓN DE FACTURACIÓN (INCLUIDA LA CARTERA DEL SERVICIO Y DE LOS CONTRATOS DE CONCESIONES ANTERIORES)	PRESTADORES
GESTIÓN DE CARTERA NUEVA	PRESTADORES
GESTIÓN DE CARTERA ANTERIOR	PRESTADORES, OPERADORES
RECAUDO Y ADMINISTRACIÓN DE LOS DINEROS, LIQUIDACIÓN Y PAGOS SEGÚN LOS CENTROS DE COSTO	EAAB
AUTORIZACIÓN DE DESEMBOLSOS SEGÚN LOS CENTROS DE COSTOS	UAESP
APLICACIÓN Y GIRO DE PAGOS	EAAB
ATENCIÓN A LOS USUARIOS	PRESTADORES, OPERADORES
SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL – SIC	EAAB
OPERACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL – SIC	PRESTADORES, OPERADORES
INFORMES Y REPORTE	PRESTADORES, OPERADORES
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA	PRESTADORES, OPERADORES
INFORMACION SUI	PRESTADORES A TRAVÉS DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LOS OPERADORES EN LO QUE LES CORRESPONDA

3.1. Obligaciones generales de los Prestadores y Operadores del servicio público domiciliario de aseo



RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

3.1.1. Facturación Conjunta. La EAAB, facturará de forma conjunta el servicio de aseo con el servicio de acueducto y alcantarillado de Bogotá; de igual manera la EAAB queda en libertad de suscribir convenios de facturación conjunta con otras empresas de servicios públicos domiciliarios para facturar el servicio de aseo.

La EAAB liquidará y facturará el monto a cobrar por el servicio ordinario de aseo y actividades complementarias, de acuerdo con las tarifas vigentes expedidas por la entidad tarifaria local, teniendo en cuenta la periodicidad de cobro, los datos básicos de los usuarios, los descuentos, los servicios especiales, los montos adeudados de períodos anteriores y las financiaciones.

Así mismo, imprimirá y distribuirá a los usuarios las facturas de cobro por la prestación del servicio de aseo, teniendo en cuenta lo dispuesto en el presente Reglamento.

La EAAB, podrá establecer y acordar con los demás Operadores y/o Prestadores el valor de la facturación conjunta, siempre y cuando esté establecido en los Contratos señalados en el numeral 1 de este Reglamento, de acuerdo con las actividades que cada uno realice en el proceso de la gestión comercial.

3.1.2. Facturación Directa. Será responsabilidad de la EAAB, la liquidación, impresión, distribución y entrega de las facturas de los usuarios que no son objeto de facturación conjunta. Los Prestadores deberán actualizar esta información comercial para poder desarrollar las actividades.

3.1.3. Sistema de Gestión y Mejoramiento Continuo. Es obligación de los Prestadores y los Operadores, adoptar, mantener y actualizar un sistema de gestión de calidad para las actividades operativas, comerciales y financieras a su cargo, según corresponda; además, deben establecer un modelo de indicadores de gestión que garantice su mejoramiento continuo.

3.1.4. Personal. Los Operadores y/o Prestadores deben establecer el organigrama de personal que garantice el cumplimiento de las obligaciones contractuales, las de este reglamento y las dispuestas por la Ley que los rige.

3.1.5. Capacitación y Entrenamiento. Los Operadores y/o Prestadores del servicio, deben capacitar y entrenar al personal a su cargo para que desempeñe adecuadamente las actividades operativas, comerciales y financieras asignadas, según corresponda. Cada Operador y/o Prestador garantizará la



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

socialización, difusión y afianzamiento de todos los conocimientos y destrezas adquiridas entre todos sus empleados, por el término del Contrato de operación y/o prestación.

3.1.6. Campañas Informativas. La UAESP, Los Operadores y/o Prestadores, deben adelantar campañas informativas para divulgar entre los usuarios, antes de vigilancia, control y regulación y la ciudadanía en general, sus derechos, obligaciones y toda aquella información relevante para la prestación del servicio público domiciliario de aseo. El diseño y puesta en marcha de las campañas tendrá en cuenta las disposiciones de Gestión Social, descritas en este Reglamento.

3.1.7. Elaboración de Informes. Los Operadores y/o Prestadores deben suministrar a la UAESP, a la Interventoría y a los entes de vigilancia, control y regulación, toda la información comercial, operativa, técnica y financiera que les sea solicitada y que esté relacionada con el objeto contractual, en los tiempos, términos, forma establecidos por los solicitantes y con base en la información cargada en el Sistema de Información Comercial con que cuenta la EAAB y la UAESP, excepto que se trate de información confidencial o reservada de las empresas siempre y cuando sea oponible a quien la solicita.

En el evento que se requieran informes diferentes a los establecidos, se formalizará la solicitud con la debida antelación y se concertarán las condiciones del tipo y formatos en que se debe presentar.

3.1.8. Normatividad Complementaria. Los Operadores y/o Prestadores deben cumplir la normatividad ambiental, de seguridad industrial y salud ocupacional, teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en las normas vigentes.

3.1.9. Apoyo Interinstitucional. Los Operadores y/o Prestadores, deben participar en los comités, reuniones de trabajo y/o instancias Locales, Distritales, Regionales y Nacionales de discusión de temas asociados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de aseo con el apoyo de la UAESP.

3.1.10. Costos y Gastos. Los Operadores y/o Prestadores deben asumir y pagar los costos y gastos relacionados con la ejecución de la gestión comercial, financiera y operativa, según corresponda, de acuerdo con lo establecido en este Reglamento y en los Contratos respectivos.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

3.1.11. Gestión Documental. Los Operadores y/o Prestadores deben administrar, custodiar y aplicar las normas de gestión documental del archivo físico o digital que se genere en desarrollo de la gestión comercial, financiera, técnica y operativa, garantizando su custodia, consulta y trazabilidad. La UAESP deberá hacer entrega a los Operadores y/o Prestadores según corresponda, una vez se complete la entrega de la información de la anterior concesión de aseo, de todos los expedientes físicos y digitales relacionados con la gestión comercial, operativa, técnica y financiera de los usuarios de las Zonas donde se va a prestar el servicio, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular defina la UAESP.

3.2. Obligaciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP -EAAB

En virtud del Contrato Interadministrativo No. 017 de 2012, y sus respectivas adendas, la EAAB, cumplirá las siguientes obligaciones:

a. Utilizar y destinar las bases de datos, previa entrega de la UAESP a la EAAB, con el propósito de cumplir con todas las obligaciones contractuales. Toda la información contenida en las bases de datos del Sistema de Información pertenece al Distrito Capital.

b. Proveer un único Sistema de Información Comercial (SIC) que comprenderá las licencias del software, hardware y demás aplicativos informáticos necesarios para manejar el sistema operativo, las bases de datos, los desarrollos y parametrizaciones que se requieran durante la ejecución contractual y demás funcionalidades necesarias para garantizar una adecuada gestión comercial y financiera. Al sistema accederán la UAESP, los Operadores, Prestadores, la Interventoría o a quien la primera autorice.

La EAAB establecerá con los Prestadores y Operadores la capacitación y los mecanismos o interfaces para que los aplicativos de éstos actualicen la información en tiempo real, para atender las necesidades de los usuarios.

c. Realizar el cargue de la información relacionada con las PQR's en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) o en el sistema que lo modifique, complemente o sustituya; además, generar los reportes que sean solicitados por la UAESP o quien ésta autorice, la interventoría, la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios (SSPD), entes de vigilancia, control y regulación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

d. Disponer en el Sistema de Información Comercial – SIC como mínimo los siguientes módulos: administración, actualización y mantenimiento del catastro de usuarios y suscriptores, histórico de cambios y/o actualizaciones, facturación y reliquidación, medición del servicio, procesamiento del recaudo, aplicación de pagos, manejo de cartera, servicios especiales y distribución del recaudo en las cuentas por pagar a los Operadores y/o Prestadores, PQR, generación de informes e interfaces contables; todo lo anterior, en concordancia con lo previsto en la normatividad vigente y las previsiones de este Reglamento.

En caso que se requieran nuevos módulos se incorporarán al sistema.

e. Garantizar la seguridad, consulta y transferencia de la información comercial y financiera entre los Operadores y/o Prestadores del servicio de aseo, la UAESP y la Interventoría.

f. Calcular la remuneración periódica establecida en la Cláusula 6ª del Contrato Interadministrativo 017 de 2012; con base en la información suministrada por la UAESP, generar las facturas respectivas con la debida antelación para que sean revisadas las cuentas y autorizado el pago.

g. Establecer una mesa de ayuda, entre la EAAB y los Operadores y/o Prestadores del servicio, la Interventoría y cualquier otro miembro autorizado por la UAESP.

h. Generar los reportes solicitados por la UAESP o quien ésta autorice, la Interventoría, la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios (SSPD) y los entes de vigilancia, control y regulación.

i. Generar un Plan de Contingencia que garantice la continuidad de las actividades de la Gestión Operativa, Comercial y Financiera, mediante un Comité Interdisciplinario designado por la Gerencia General, y cuyas obligaciones entre otras sea el seguimiento, diseño e implementación de planes de contingencia, prevención y fortalecimiento del proceso de gestión y operación del aseo en el Distrito Capital.

j. Suministrar el personal, el hardware, el software, el soporte tecnológico y todo aquel recurso adicional necesario para el cumplimiento de las obligaciones frente al manejo del Sistema de Información Comercial - SIC, conforme a lo establecido en este Reglamento.

k. Recibir de las entidades recaudadoras los recursos provenientes de la prestación del servicio público de aseo, la información de los pagos requerida para efectuar la conciliación bancaria, así como los cheques girados por los suscriptores, que resulten impagados.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

l. Realizar diariamente la conciliación de las cuentas bancarias recaudadoras a partir de la información que ellas remitan, incluyendo la confrontación individual de cada uno de los registros de recaudo reportados por las entidades bancarias frente a las coetillas o soportes de pago que por cualquiera de los medios habilitados hayan realizado los suscriptores, entregando diariamente los resultados finales de dicha confrontación, en tanto se constituye la fiducia señalada en el Contrato Interadministrativo 017 de 2012, los cuales deben ser informados a la UAESP.

m. Verificar, depurar y mantener actualizado el Sistema de Información Comercial, con base en la información reportada por los Operadores y/o Prestadores y con toda aquella información necesaria para su funcionamiento, la cual incluirá actualización del catastro de usuarios, aforos, datos de toneladas, cambios de uso, refinanciaciones, ajustes a la facturación por PQR y en general toda la información necesaria para alimentar los módulos del SIC.

n. Realizar la gestión administrativa de la cartera del servicio de aseo según corresponda, así como suministrar oportunamente a la UAESP los informes que esta requiera respecto de tales actividades.

o. Establecer la tarifa mensual del servicio en el área de prestación que le corresponde, en su condición de entidad tarifaria local, por ser prestador del servicio en el D.C. previa entrega de la información requerida por parte de los responsables de suministrarla.

3.3. **Gestión Comercial**

La gestión comercial del servicio de aseo estará a cargo de los Prestadores, de acuerdo con lo establecido en los Contratos referidos en el numeral 1 de este Reglamento, según corresponda; comprende las actividades de atención al usuario, administración, actualización y mantenimiento de catastro de usuarios, medición y actualización de aforos, reporte de información al SUI, liquidación, facturación y administración de la cartera.

Los Operadores y/o Prestadores deben proveer todos los medios necesarios para garantizar una respuesta clara, precisa, oportuna y objetiva en los términos de la normatividad vigente a los requerimientos presentados por los usuarios de la zona asignada relacionados con el servicio de aseo por todos los canales y centros de atención.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

3.3.1. **Canales de Atención**

Los canales de atención pueden ser: escrito, presencial (Centros de Atención a Usuarios), Virtual, Alcaldía (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-), Portal Web y Contact Center (línea 110) y todos aquellos que dispongan los Operadores, Prestadores y la UAESP para tal efecto con la finalidad de garantizar respuestas claras, precisas, oportunas y objetivas a todos los requerimientos presentados por los usuarios relacionados con el servicio de aseo en la zona asignada, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

3.3.2. **Atención al Usuario**

La relación entre los Prestadores del servicio de aseo y los usuarios se establecerá teniendo en cuenta la regulación del servicio de aseo, todos los efectos de este Reglamento y especialmente lo señalado en el respectivo Contrato de Servicios Públicos de Condiciones Uniformes del Servicio de Aseo.

Todas las PQR, las solicitudes, financiaciones de deudas y demás requerimientos ingresarán y se tramitarán o cargarán en el sistema que disponga la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –EAAB; del mismo modo, se registrarán en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS. El sistema de información comercial SIC deberá garantizarla trazabilidad y la revisión de los trámites, de conformidad con la normatividad vigente.

En relación con las PQRs presentadas ante los Operadores, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB, verificará y aprobará el proyecto de decisión y autorizará al Operador la notificación al peticionario, a nombre de la EAAB de conformidad con el instructivo que se expida para tal efecto.

3.3.3. **Responsabilidades de los Operadores y Prestadores frente a la Atención al Usuario**

- a. Los Operadores y Prestadores atenderán a los usuarios de la Zona asignada; así mismo, recibirán, atenderán, tramitarán, resolverán y proyectarán, según corresponda, las decisiones de las peticiones, quejas, reclamos, recursos (PQR); además, solicitudes presentadas por los usuarios utilizando cualquiera de los canales de atención, aplicando criterios de calidad, oportunidad, cordialidad, eficiencia, celeridad y los procedimientos del presente Reglamento
- b. Los Operadores y Prestadores serán responsables del registro, trámite, cierre, respuesta y trazabilidad de todas las actividades relacionadas con la atención al usuario (PQR y solicitudes de los componentes



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

operacionales del servicio) sobre el Sistema de Información Comercial (SIC) administrado por la EAAB. Lo anterior conforme a las obligaciones a cargo de la EAAB descritas en el numeral 3.2., literal b).

c.La EAAB será responsable de todo el registro, trámite, cierre, respuesta y trazabilidad de las actividades relacionadas con la atención al cliente (PQR, solicitudes frente a la facturación y recaudo, financiaciones de deudas, etc.) sobre el Sistema de Información Comercial (SIC) administrado por la EAAB, así como en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS.

d.El Portal Web y el Contact Center (Línea 110 o las que se dispongan para tal efecto) serán operados y administrados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP - EAAB.

e.Los Operadores atenderán y tramitarán las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y recursos de reposición, dando traslado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de la apelación, cuando el usuario la presente en subsidio; debe proyectar las respuestas de manera adecuada dentro de los límites establecidos por la Ley y reportarlas a la EAAB para que, esta última tome las decisiones administrativas correspondientes y asigne el número consecutivo y suscriba el acto administrativo respectivo e igualmente para que aplique los ajustes, reliquidaciones y actualizaciones que resulten.

Los prestadores diferentes a la EAAB serán responsables de recibir, tramitar y decidir las PQRs que le presenten sus suscriptores.

f.Los Operadores y Prestadores en los centros de atención, deben proveer la información a los usuarios sobre los diferentes aspectos comerciales y operativos de la prestación del servicio de aseo, según lo establecido en la Normatividad Vigente.

g.La atención que reciban los usuarios en los puntos de atención debe ser integral y no podrá ser excluyente, es decir en ningún caso se podrá exigir a los usuarios el desplazamiento a otros centros para la atención de sus solicitudes.

h.El Sistema de información comercial para el control de PQR debe permitir el seguimiento de los procesos hasta su culminación, generando las alarmas necesarias sobre aquellos que estén próximos al vencimiento de los términos definidos por Ley.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

i. Los Operadores y/o Prestadores dispondrán 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, sin perjuicio del Sistema de Información Comercial (SIC) que debe ser suministrado por la EAAB.

j. Si al inicio de los Contratos de operación del servicio público domiciliario de aseo existieren PQR y recursos en trámite y/o con respuestas pendientes, estos serán atendidos por los Operadores y/o Prestadores que continúan en la Zona. Los trámites que estuvieren pendientes y que no correspondan a la nueva zona de atención, deben ser atendidos por el Operador y/o Prestador saliente, para garantizar el cierre de los mismos.

k. Los Operadores y Prestadores serán responsables por la asistencia 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 el caso en que se recepcionen las PQR y solicitudes, deberán radicarse y tramitarse; según sea su competencia, como si hubiese sido recibido por cualquiera de los canales de atención, en los términos legales y reglamentarios vigentes.

l. Una vez recibida la PQR, el Operador y/o Prestador deberá determinar si la respuesta es de su competencia, en caso contrario, contará con el término de ley, desde la fecha de su recibo, para transmitir la información por escrito al Operador y/o Prestador responsable para que continúe el respectivo procedimiento de atención.

m. A todas las PQR y solicitudes ingresadas por cualquiera de los canales de atención, se les generará un número de radicación, es decir un número consecutivo único que debe suministrar el SIC, con el cual se hará seguimiento a su trámite y respuesta, convirtiéndose en un apoyo a la gestión de los Operadores y/o Prestadores. 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 PQR y solicitudes, deberá quedar registrado junto con su trazabilidad en el Sistema de Información administrado por la EAAB.

n. Los Operadores y Prestadores serán directamente responsables ante la UAESP y los Órganos de Control, por el vencimiento de los términos o incumplimiento de la normatividad vigente. Igual circunstancia aplica para el caso de multas y sanciones impuestas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las que serán objeto de repetición ante los Operadores, en los casos que se demuestre su responsabilidad y de acuerdo con los parámetros establecidos en el instructivo de PQRs referido en el numeral 3.3.2.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

o. La notificación de las decisiones administrativas que pongan fin a una actuación propia de la gestión comercial desarrollada por los Operadores y Prestadores, las realizará cada uno de ellos así como el envío de las comunicaciones directas al destinatario del trámite.

p. Los volantes, folletos y/o cualquier medio impreso de información que dispongan los Operadores y Prestadores en los CAU, CADE, SuperCADE y/o Ferias de Servicio al Ciudadano, serán elaborados de acuerdo con los lineamientos y condiciones especiales emitidos por la UAESP, atendiendo lo dispuesto en el Programa Basura Cero y el Manual de Imagen Institucional.

q. Los Operadores y Prestadores garantizarán la operación de mecanismos y/o canales de comunicación en cada uno de los centros de atención al Usuario, de forma que exista la disponibilidad para atender a los usuarios y las emergencias en coordinación con la Dirección de Prevención y Atención de Emergencias – DPAE- del Distrito.

r. Para la elaboración de los informes mensuales o cada vez que se requieran, los Operadores y Prestadores deberán reportar a la UAESP, o a quien esta delegue, la siguiente información que deberá contener como mínimo:

- ✓ Número de PQR radicadas en el período, clasificadas por localidad, Zona, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario.
- ✓ Número de PQR sin resolver en el período, clasificadas por localidad, Zona, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario.
- ✓ Número de PQR resueltas en el período, clasificadas por localidad, Zona, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario.
- ✓ Tiempo promedio de atención de PQR resueltas en el período, clasificadas por localidad, Zona, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario.
- ✓ Número de silencios administrativos positivos configurados en el período por Zona, 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 ante la SSPD en el período, por Zona, tipo de requerimiento y tipo de usuario.
- ✓ Número de recursos resueltos por la SSPD en el período, por Zona, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario.
- ✓ Número de tutelas, acciones populares y acciones de cumplimiento en el período, por Zona, tipo de requerimiento (petición, queja o reclamo) y tipo de usuario.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Para dar cumplimiento a lo anterior, el SIC deberá permitir la generación de dichos reportes.

s. Los canales de atención al usuario contenidos en este Reglamento podrán ser utilizados por la UAESP y los Operadores y/o Prestadores, 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.

t. Los Operadores y/o Prestadores, según las estipulaciones contractuales deberán garantizar la calidad, veracidad y oportunidad de la información que va a ser reportada al SUI de la SSPD; de igual modo, deberán responder frente a cualquier requerimiento y auditoría a la información, realizada por la UAESP o la SSPD, excepto que se trate de información reservada y/o confidencial de las empresas. La EAAB será responsable de la información en las zonas que opere.

3.3.4. Responsabilidades de los Operadores y Prestadores frente a la atención de PQR y solicitudes verbales y escritas

Centros de Atención a Usuarios -CAU- de los Operadores y Prestadores del Servicio Público Domiciliario de Aseo.

Cada uno de los Operadores y Prestadores del servicio público domiciliario de aseo será responsable de:

a. Contar con un (1) Centro de Atención al Usuario (CAU) en un lugar estratégico en cada una de las Zonas asignadas 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 y solicitudes verbales y escritas de los usuarios actuales y potenciales, se les brindará información sobre los aspectos financieros, comerciales y técnico - operativos asociados con la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

b. Los Operadores y Prestadores deberán ofrecer un servicio en el CAU continuo de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.¹ Las PQR que se reciban por cualquiera de los canales de atención durante los días no



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

hábiles, serán radicadas el día hábil siguiente, a partir del cual empezarán a contar los días para su atención y trámite. Esta circunstancia será tomada en cuenta al momento de efectuar la respectiva parametrización en el Sistema de Información Comercial administrado por la EAAB.

c. Cada CAU tendrá una adecuada dotación física de áreas y de personal, toda vez que los Operadores y los Prestadores serán responsables de que sus empleados estén debidamente capacitados y en condiciones óptimas de presentación y 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 del Sistema de Información Comercial administrado por la EAAB y la conectividad con sus respectivas bases de operaciones.

d. Para el control del orden de atención al usuario y el seguimiento de los tiempos de atención, los Operadores y los Prestadores deberán contar en el centro de atención al usuario con un sistema de asignación de turnos efectivo y eficiente.

e. Los CAU contarán con un mobiliario adecuado, tal como divisiones de oficina, sillas de espera, televisión, DVD u otro sistema de reproducción de video, ventanillas o puestos de atención incluyendo uno preferencial para discapacitados, adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños; también debe contar con baños, zona de archivo, cartelera informativa sobre las condiciones de prestación del servicio y buzón de sugerencias.

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

g. En lugares visibles se fijará la siguiente información:

- ✓ Cartelera y/o banners en los cuales se informarán los trámites y acciones que pueden adelantar los usuarios.
- ✓ Tablas visibles con las tarifas adoptadas por la entidad tarifaria local a los servicios prestados en cada vigencia.
- ✓ Mapas en los que se indique la delimitación física de la Zona y su información básica, tal como ubicación de los CAU, CADE, SuperCADE, entidades de recaudo, horarios, frecuencias de recolección y barrido, sistema



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

de recolección de escombros domiciliarios y demás aspectos de la prestación y operación del servicio de aseo en la Zona correspondiente.

- ✓ Escudo de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de la Secretaría de Hábitat y de la UAESP.
- ✓ Deberes y derechos de los usuarios.
- ✓ Información sobre las políticas de financiamiento, recuperación de cartera y toda aquella información que remita el responsable del proceso del recaudo.

h. Los gastos asociados a la administración, funcionamiento y mantenimiento locativo de los CAU, tales como personal, vigilancia y servicios públicos domiciliarios, aquellos asociados a la operación y mantenimiento de hardware y software de los CAU serán asumidos por los Operadores y Prestadores, con excepción del software suministrado por la EAAB.

i. Radicar y registrar todos las PQR, solicitudes y sus documentos soporte, con el fin de incluirlos en el Sistema de Información Comercial (SIC) administrado por la EAAB, para garantizar el registro, trámite y trazabilidad, de forma que puedan ser consultados y obren como parte de la memoria institucional que debe acompañar la prestación del servicio. La EAAB podrá desarrollar la herramienta en el Sistema de Información Comercial (SIC) que permita la digitalización de los soportes de las PQR.

j. Los Operadores deben enviar a la EAAB la información necesaria para actualizar las bases de datos del Sistema de Información Comercial para gestionar con calidad y en los términos de ley las PQR, solicitudes y resoluciones expedidas por la SSPD, cubriendo todos los usuarios residenciales, no residenciales, oficiales, pequeños y grandes productores y multiusuarios.

k. Las decisiones proferidas por la SSPD, serán remitidas a los Operadores; quienes deberán 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 proyectar los documentos que se deriven de ello, de conformidad con el instructivo señalado en el numeral 3.3.2 de este Reglamento.

l. Dar cumplimiento a todos los trámites procesales y administrativos de las decisiones proferidas por la SSPD en los términos establecidos en las resoluciones que esta expida, relacionadas con las actividades propias del Operador, de conformidad con el instructivo señalado en el numeral 3.3.2 de este Reglamento.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

365

RESOLUCIÓN N° de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

m. Proyectar la respuesta a los requerimientos del proceso administrativo sancionador formulado por la SSPD con respecto a los silencios administrativos positivos, imputables a los Operadores, de conformidad con el instructivo señalado en el numeral 3.3.2 de este Reglamento.

n. Documentar, argumentar, soportar y elaborar las respuestas a acciones de tutela, populares, 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 del Contrato actual e incluso de aquellos asuntos pendientes de contratos anteriores relacionados con aspectos técnicos, operativos, comerciales y financieros asociados a la Zona actual de prestación, de conformidad con el instructivo señalado en el numeral 3.3.2 de este Reglamento.

o. Será responsabilidad de los Operadores y/o Prestadores en concordancia con sus obligaciones contractuales, la notificación de las decisiones administrativas que pongan fin a una actuación, así como el envío de las comunicaciones directas a destinatarios de trámites y de información, de conformidad con el instructivo contemplado en el numeral 3.3.2 de este reglamento.

3.3.5. Responsabilidades de los Operadores y Prestadores frente a las PQR y solicitudes recibidas por el Portal Web y su uso

a. El Portal suministrado por la EAAB contendrá información actualizada sobre el conjunto de Operadores y Prestadores del servicio público domiciliario de aseo y toda aquella relacionada con cada uno de éstos y con los proyectos que a bien tengan adelantar en cada una de sus Zonas de manera aislada o en conjunto.

b. Los Operadores y Prestadores deberán enviar la información actualizada, verídica y precisa para el cargue en el Portal web unificado del servicio público domiciliario de aseo, que proveerá el Sistema administrado por la EAAB, en la cual los usuarios podrán ingresar sus PQR y solicitudes. Se acordará junto con la UAESP el medio, periodicidad y forma en la que se enviará esta información.

c. El Portal suministrado por la EAAB contendrá información sobre la totalidad de trámites y servicios ofrecidos por los Operadores y Prestadores y explicará de manera sencilla los pasos que un usuario debe seguir para ingresar una PQR y/o solicitud y los tiempos de respuesta. En este caso se generará un número consecutivo para hacer seguimiento a las gestiones requeridas, de conformidad con el instructivo señalado en el numeral 3.3.2 de este Reglamento.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

3.3.6. Responsabilidad en la atención de PQR y solicitudes por el Contact Center

Se recibe la PQR en el Contact Center (suministrado y administrado por la EAAB-E.S.P) en donde se radicará la petición en el SIC (actualmente SISPO) donde se incluirán únicamente las PQRS de tipo operativo concernientes al operador Aguas de Bogotá, para que el operador le dé el trámite correspondiente. Si el Sistema de Atención del Contact Center no permite conectividad con el SIC se enviarán diariamente los archivos radicados. Para los requerimientos de tipo operativo que corresponden a otros operadores, el personal que atiende la línea 110 brindará la información del número del PBX del respectivo operador a fin que el usuario se comunice con su operador de servicio; para requerimientos de tipo comercial y operativo, el Contact Center únicamente brindará la información de los documentos que requiere para tramitar el proceso comercial y se remitirá al punto de atención correspondiente.

Uno de los canales de recepción y atención de las PQR será el Contact Center, el cual será administrado por la EAAB-E.S.P -E.S.P, quien se encargará de la operación y mantenimiento de la Línea 110 las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.

La operación del Contact Center se realizará de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- a. Contar con el personal suficiente y calificado que se estime conveniente, así como el soporte administrativo necesario para prestar el servicio de atención al usuario, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.
- b. Los agentes que operarán el Contact Center recepcionarán las PQR de tipo operativo que concierne únicamente a las zonas atendidas por el operador Aguas de Bogotá y solicitudes recibidas por este canal que sean de solución inmediata (llamadas de carácter general, que comprenden datos sobre los Operadores del servicio público domiciliario de aseo, tarifas aplicadas, horarios y frecuencias de recolección, barrido y limpieza, horarios de los CAU, CADE, SUPERCADÉ, fechas y horas de las Ferias de Servicio al Ciudadano, tarifas de los servicios especiales, recolección de escombros domiciliarios, entre otros.), las cuales se tramitarán en el instante; las demás de tipo operativo que sean de otros operadores serán direccionadas a quien corresponda, aplicando criterios de calidad, eficiencia, oportunidad e integralidad, brindando la información correspondiente del número de PBX de contacto, o suministrando la información de los puntos de atención, para que el operador competente se encargue de atender, dar trámite, gestión y respuesta al requerimiento, que será reportada en el sistema de PQR de la EAAB-E.S.P dentro de los términos de ley y los señalados en este Reglamento.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

c. Para los trámites de tipo comercial, los agentes del Contact Center brindaran únicamente información general (Guía de Trámites), para luego remitir al usuario al punto de atención correspondiente para que allí sea atendido su requerimiento; esta información básica no será registrada en el SIC y por el contrario, será registrado en el software del Contact Center, para efectos de control y seguimiento.

d. La EAAB-E.S.P proveerá un grupo de agentes encargados de recepcionar el 100% de las llamadas, cumpliendo con un nivel de atención mínimo del 97% y un nivel del servicio del 85% sobre las llamadas contestadas, las cuales deben ser atendidas antes de 20 segundos, medición que se realizará mensualmente y será objeto de verificación por parte de la interventoría. El Sistema administrado por la EAAB-E.S.P garantizará una disponibilidad de plataforma que se medirá a través de unos indicadores de gestión, que serán acordados contractualmente con el proveedor de la plataforma del Contact Center (disponibilidad de IVR, ACD, Grabaciones, Registros de bases de datos, etc.).

e. La UAESP a través de la interventoría y/o la supervisión, realizará el seguimiento y control de los parámetros de atención del Contact Center y efectuará las recomendaciones y oportunidades de mejora que deberán ser acogidas por los actores del servicio de aseo.

f. La EAAB-E.S.P cumplirá 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.

g. La EAAB-E.S.P, deberá realizar llamadas de salida para dar respuesta a los requerimientos recibidos por el Contact Center y que consideren pertinentes, así como para informar los ajustes en la facturación o en la prestación del servicio de aseo o para campañas de cultura de pago, entre otras.

h. Los Operadores deberán garantizar la trazabilidad, integralidad y completitud de la información que le corresponda registrar en el Sistema de PQR administrado por la EAAB-E.S.P, de acuerdo con lineamientos descrita por esta entidad.

3.4. **Administración, actualización y mantenimiento del Catastro de los usuarios**

a. Los Operadores y Prestadores deben ejecutar las acciones necesarias de administración, gestión y reporte oportuno de las novedades a la base de datos de todos los usuarios y suscriptores del servicio



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

público domiciliario de aseo, denominada catastro de usuarios y reportarla al SIC, de acuerdo con la estructura que se disponga para tal efecto.

b. Los Operadores y Prestadores, adelantarán en terreno las actividades necesarias para mantener actualizado el catastro de usuarios. Las formas pre-impresas para efectuar la verificación en terreno serán elaboradas por cada uno de los Operadores y Prestadores.

c. La EAAB es el responsable de incorporar nuevos usuarios y suscriptores, verificar cambios en la estratificación socioeconómica, teniendo en cuenta las disposiciones emanadas de la Secretaría Distrital de Planeación, de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital de la Secretaría Distrital de Hacienda y de las instituciones competentes en materia de normalización y unificación de la nomenclatura de los predios, en los términos del Código Homologado de Identificación Predial -CHIP-.

Es obligación de los Operadores, actualizar el catastro por inexistencia de cuentas contrato para la facturación del servicio de acueducto y/o alcantarillado. En ese evento, se deberá utilizar la información y registros disponibles en otras entidades distritales, de ser necesario.

d. Igualmente garantizarán la correcta medición, actualización y registro de aforos en el registro de usuarios para grandes generadores, conservando la trazabilidad de la información y de los soportes asociados, de conformidad con la normatividad vigente. Los soportes físicos deberán elaborarse de conformidad con la regulación vigente.

e. Los Operadores y los Prestadores, definirán sus procedimientos de actualización del catastro incluidos en su Sistema 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.

f. Los Operadores y Prestadores deben ejecutar las acciones necesarias de administración, gestión y reporte oportuno de las novedades a la base de datos de todos los usuarios y suscriptores del servicio público domiciliario de aseo, denominada catastro de usuarios y reportarla al SIC, tales como, estrato socioeconómico, tipo de productor, número de unidades habitacionales y no habitacionales, estado del predio, entre otros, de forma que la nueva información sea incorporada en el proceso de facturación, de acuerdo con la estructura que se disponga para tal efecto.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

g. Los Operadores y Prestadores del servicio de aseo, deben disponer de los medios de archivo físico o digital para el almacenamiento de los soportes y/o pruebas de la incorporación de novedades al catastro de usuarios y suscriptores. El registro de usuarios contará con la funcionalidad que permita hacer el seguimiento de las novedades de todos los registros del catastro de usuarios, ya sea por tipo y/o por fecha de la novedad.

h. Los Operadores y Prestadores son responsables de incorporar o reportar como mínimo, los siguientes parámetros comerciales, resultantes de PQR, actualización de aforos y gestión de cartera, en el módulo de Catastro de Usuarios y Suscriptores del registro de usuarios en el Sistema de Información Comercial, 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 los multiusuarios corresponderá al volumen, densidad y porcentaje de participación).
- ✓ Estado del servicio (Activo o Inactivo).
- ✓ Nombre del usuario que atendió la visita.
- ✓ Identificación de prestación del servicio puerta a puerta o sin servicio puerta a puerta.
- ✓ Tipo de actividad (madres comunitarias y predios de conservación arquitectónica).

i. La EAAB es responsable de incorporar como mínimo, los siguientes parámetros comerciales, en el módulo de Catastro de Usuarios y Suscriptores del registro de usuarios:

- ✓ Cuenta contrato.
- ✓ CHIP de Catastro Distrital, para los predios que deben tenerlo. En caso que un predio no disponga del CHIP, el Operador deberá justificar el motivo por el cual no lo tiene y la interventoría y/o supervisión aprobará la exclusión de dichas cuentas para la evaluación de los parámetros de calidad.
- ✓ Nomenclatura domiciliaria oficial materializada en terreno. Incluye la homologación de los niveles de agregación.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- ✓ Ciclo de facturación.
- ✓ Identificación del tipo de productor.
- ✓ Estrato socioeconómico a partir de las bases de datos actualizadas ó certificaciones individuales expedidas por la Secretaria de Planeación Distrital.
- ✓ Nombre del suscriptor.
- ✓ Estado o punto de consumo del predio de acuerdo a la tipificación de la EAAB.

Adicionalmente, debe incorporar, como mínimo, los siguientes parámetros geográficos:

- ✓ Código de Barrio de acuerdo a la Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital.
- ✓ Código de Manzana de acuerdo a la Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital.
- ✓ Código de Lote de acuerdo a la Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital.
- ✓ Coordenada Norte y Coordenada Este.
- ✓ Tipo de Propiedad (Horizontal individual).

3.4.1. Informes del Catastro de Usuarios

Los prestadores y los Operadores (éstos según su Zona), deberán proveer como mínimo, la siguiente información estadística mensual a la UAESP, para el seguimiento y control de la gestión comercial del servicio de aseo:

- ✓ Número de usuarios y suscriptores por localidad, clasificados por estrato y tipo de productor (uso).
- ✓ Número de usuarios y suscriptores nuevos por localidad, clasificados por estrato y tipo de productor (uso).
- ✓ Número de usuarios y suscriptores por ciclo, clasificados por estrato y tipo de productor (uso).
- ✓ Novedades reportadas por localidad, por tipo de productor, ciclo y estrato, comparadas con las incorporadas en el mes precedente, indicando su fuente, fecha de reporte y fecha de incorporación.

Para lo anterior, el SIC deberá permitir la emisión de estos reportes.

Las certificaciones entregadas serán remitidas en formatos de archivos PDF y/o Microsoft Excel y/o Archivos Planos.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Así mismo, deberán coordinar y definir los mecanismos ágiles de intercambio de información en relación con la actualización de los estratos, unificación, normalización y codificación de la nomenclatura de los predios, novedades y demás parámetros de facturación.

Igualmente, deberán 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 usuario. 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 usuarios, por tipo de novedad, fecha de la novedad, entre otros.

3.5. Proceso de Liquidación y Facturación del Servicio de Aseo

Los ingresos que se generen por la prestación del servicio de aseo y sus actividades complementarias son propiedad del Distrito Capital en cabeza de la UAESP.

Los ingresos provenientes de servicios especiales como recolección de escombros superiores a 1 m³, atención de eventos especiales y los demás establecidos en la normatividad vigente corresponden en el 100% al Prestador u Operador de la zona en la que se prestó el servicio.

Los ingresos de la EAAB corresponden exclusivamente a los montos pactados contractualmente por la operación en las zonas asignadas por la UAESP; así como los que se deriven por la realización de la gestión comercial en toda la ciudad, entendiéndose así que, de llegarse a una negociación, la empresa Ciudad Limpia SA ESP, o cualquier otro operador y prestador diferentes de LIME o ASEO CAPITAL debe remunerar a quien realice la actividad, por los componentes de liquidación, facturación, administración del catastro de usuarios, gestión de cartera y recaudo, pertenecientes a la gestión comercial del servicio de aseo, de acuerdo con las actividades que cada uno realice en el proceso de la gestión comercial.

3.5.1. Obligaciones de la EAAB en el proceso de Liquidación y Facturación del servicio de aseo

a. Publicar en un medio de amplia circulación distrital, las tarifas determinadas por la EAAB de todos los servicios prestados de acuerdo con las disposiciones emitidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- y/o cada vez que la autoridad tarifaria local expida nuevas tarifas.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

b. Liquidar la facturación para su Zona de prestación del servicio, e imprimir y distribuir la facturación para la totalidad del Distrito Capital, del servicio público domiciliario de aseo, con base en las tarifas aplicables en la respectiva vigencia, la información comercial y financiera (montos adeudados, financiaciones, ajustes por facturación, recaudos y ajustes sobre los mismos) de acuerdo con la información cargada en el Sistema de Información Comercial y en las fechas establecidas en el Calendario de Facturación del servicio de acueducto y alcantarillado de Bogotá. Lo anterior sin perjuicio de que se realicen acuerdos entre los Prestadores para que la EAAB asuma la liquidación de la facturación para todo el territorio del Distrito Capital.

Para que Ciudad Limpia asuma la liquidación de la facturación en su Zona de Prestación, se le concederá, previa solicitud a la UAESP, un plazo prudencial para asumir esta obligación.

La factura física cumplirá las disposiciones legales vigentes y las contenidas en el *"Manual de Imagen Institucional"* del Distrito; así mismo, incorporará la información que requiera comunicar la UAESP a los usuarios del servicio.

c. Liquidar y facturar, por cuenta de la UAESP, el monto a cobrar por la utilización del relleno sanitario, de acuerdo con la información remitida por la UAESP, correspondiente a las toneladas, de conformidad con las tarifas aplicables en la respectiva vigencia y periodicidad del cobro.

d. Establecer conjuntamente con los Operadores, un protocolo técnico de intercambio de la información para la facturación del servicio público domiciliario de aseo, de acuerdo con lo definido en el numeral 3.3.2.

e. Imprimir, distribuir y repartir las facturas conjuntas y directas a la totalidad de los suscriptores del servicio de aseo, en un término no inferior a cinco (5) días antes de su vencimiento.

f. En el evento que el suscriptor interponga una PQR y/o solicitud, de conformidad con lo establecido en este Reglamento, el Prestador o el Operador podrán aprobar el no pago del servicio público domiciliario de aseo sobre las sumas reclamadas y aprobarán la separación del pago facturado sobre la suma no reclamada, de conformidad con la normatividad vigente.

g. Generar los duplicados impresos y/o electrónicos de cada factura, en los eventos que lo ameriten.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

h. Facturar el cobro por la realización de aforos extraordinarios, teniendo en cuenta la normatividad vigente y las disposiciones contenidas en la parte Técnica – Operativa de este Reglamento; esta actividad se debe remunerar al 100% al operador o prestador que la realice previa autorización de la UAESP.

i. Comunicar mensualmente a la UAESP, la información comercial de la prestación del servicio de aseo en Bogotá de suscriptores y/o usuarios, con aforo, predios desocupados, toneladas aforadas, predios sin servicio puerta a puerta, entre otros aspectos. Toda la información debe ser certificada para la correcta incorporación al modelo.

j. El Sistema de Información Comercial que administra la EAAB, deberá generar informes mensuales, los cuales contendrán como mínimo:

- ✓ Valor de la facturación desagregando conceptos, número de usuarios y suscriptores atendidos por ciclo (desagregando nuevas incorporaciones), localidad, tipo de producción y estrato.
- ✓ Estructura tarifaria aplicada en cada vigencia, mostrando el balance de subsidios y contribuciones.
- ✓ 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.

k. La EAAB deberá entregar a los Operadores y Prestadores toda la información de los procesos que le sean facturados junto con el detalle del origen de los cobros, de acuerdo con la información contenida en el SIC.

l. La EAAB deberá reconocer los costos de las actividades de la gestión comercial realizada por los Operadores y Prestadores que no estén a cargo de éstos, ni pactado contractualmente, previo acuerdo entre las partes, y viceversa.

m. Para que la EAAB pueda garantizar la facturación a los usuarios, los Operadores y Prestadores deberán reportar a dicha Empresa, para lo cual la UAESP con la adopción de este Reglamento formaliza la autorización para ello, la información de novedades del Catastro de Usuarios en las condiciones establecidas en los Contratos y el presente Reglamento y de conformidad con las exigencias y parámetros que sean



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

requeridos por la UAESP, y la demás información que sea necesaria para esta actividad y que sea responsabilidad de los prestadores y operadores.

3.5.2. Obligaciones de la UAESP en el Proceso de Liquidación y Facturación del Servicio de Aseo

Ejercer el control y/o supervisión de la liquidación de las tarifas, verificándose que estén acordes con las metodologías tarifarias y demás regulación aplicable vigentes, y que tenga correspondencia con la información sobre producción de residuos por tipo de generador y el catastro de usuarios para la respectiva mensualidad que haya sido suministrado a la EAAB por los Operadores.

Ejercer el control y/o supervisión de la liquidación de las facturas y/o cuentas de cobro que deban ser entregadas a los usuarios, verificándose que estén acordes con las metodologías tarifarias y demás regulación vigentes, y que correspondan de manera objetiva y correcta con el pesaje de los residuos producidos por el usuario, su actividad económica, y que atiendan a las novedades ocurridas en el periodo de facturación, tales como predios desocupados, liquidación de cartera, aforos registrados, y demás aspectos y/o elementos pertinentes.

3.5.3 Obligaciones de los Operadores y Prestadores en el Proceso de Liquidación y Facturación del Servicio de Aseo

En el evento que la información necesaria para los procesos tarifarios, prefacturación y facturación del servicio, incluyendo la medición y actualización de aforos ordinarios y extraordinarios, no estén registrados en el SIC, los prestadores y/o operadores deberán remitir mensualmente la información que les corresponda, de acuerdo con las estipulaciones contractuales, a la EAAB, En razón a la relación contractual entre los operadores y/o prestadores y la UAESP, la Unidad con la adopción del presente reglamento autoriza a los operadores y/o prestadores para que envíen la información en referencia a la EAAB.

3.6. Gestión Financiera

3.6.1 Gestión de Recaudo

3.6.1.1. Obligaciones de la EAAB



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

RESOLUCIÓN N^o 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

La EAAB es responsable de adelantar todas las actividades necesarias para el recaudo de los pagos efectuados por los usuarios, por los diferentes conceptos de la gestión comercial, financiera y operativa del servicio de aseo. Estas actividades serán ejecutadas a través de un encargo fiduciario que será contratado por la EAAB para la administración de los recursos y pagos autorizados por la UAESP.

La facturación a los usuarios, el recaudo, la orden de desembolsos y la cobranza de la cartera que se genere a partir del 18 de diciembre de 2012 por la prestación del servicio de aseo, estará a cargo de la EAAB; en consecuencia, será esta Empresa, con previa autorización de la UAESP, la que ordenará al encargo fiduciario el pago de las facturas de cobro de los Operadores por concepto de la remuneración pactada en los respectivos Contratos de operación y de los demás desembolsos a que haya lugar. En todos los casos, los servicios complementarios (corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas) que se encuentran pactados en los contratos referidos en el numeral 1 de este Reglamento, están incluidos en la remuneración del servicio de aseo.

Debido a que en la facturación a los usuarios del servicio de aseo se incluye la cartera de las concesiones anteriores, el recaudo por la recuperación de dicha cartera ingresará a las cuentas que la EAAB ha dispuesto para tal fin, razón por la cual la EAAB girará mensualmente, previa autorización de la UAESP, y a partir de la entrada en vigencia de este Reglamento, a cada uno de los operadores de las anteriores concesiones los valores que les correspondan por la recuperación de dicha cartera. Estos pagos se harán de acuerdo a la liquidación que para el efecto realice la entidad recuperadora de cartera, y/o el SIC de conformidad con los parámetros establecidos en cada uno de los contratos de concesión. Lo anterior sin perjuicio de que se presenten situaciones de fuerza mayor que impidan hacer los pagos en el plazo establecido y por consiguiente deba diferirse el correspondiente pago.

El encargo fiduciario o quien haga sus veces será el responsable de practicar los descuentos tributarios que por Ley procedan (declarar, certificar, informar y realizar los pagos por estos conceptos a las autoridades competentes), y, en todo caso, la EAAB no será responsable de tales descuentos ni de ninguna otra obligación tributaria que se desprenda del mismo hecho.

Las obligaciones comprenden:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- a. Garantizar las condiciones favorables para el pago oportuno de las facturas del servicio de aseo a los usuarios. Para ello, a través de la entidad fiduciaria o quien haga sus veces, suscribirá convenios de recaudo con las mismas entidades recaudadoras con las que tenga convenios suscritos la EAAB. En dichos convenios, la reciprocidad deberá ser por lo menos en los mismos términos que los suscritos por esta última empresa.
- b. El manejo de los dineros se hará exclusivamente a través del sistema bancario, en las cuentas de recaudo que actualmente se encuentran activas para tal fin, las cuales deben estar identificadas como Cuentas de Recaudo del Servicio de Aseo.
- c. La EAAB, debe informar a los usuarios los diferentes medios y sistemas que pueden ser utilizados para realizar el pago de las facturas, a través de los medios de comunicación masiva y de los puntos de atención.
- d. El monto de las facturas no canceladas, incluyendo la cartera de las concesiones anteriores, dentro de los plazos establecidos, se cobrará en la
- e. siguiente factura junto con los recargos correspondientes autorizados por la Ley. Para tal efecto en la factura se podrán discriminar las carteras causadas antes y después del 18 de diciembre de 2012.
- f. Se debe garantizar a través de los convenios de recaudo la confiabilidad y exactitud de la información de los pagos recibidos, utilizando los más avanzados mecanismos de información que aseguren agilidad, oportunidad y exactitud.
- g. La Entidad Fiduciaria o la que haga sus veces, ejecutará los procesos de conciliación de cuentas bancarias y la EAAB ejecutará la aplicación de los recaudos a las cuentas por pagar de los usuarios en el SIC.
- h. La EAAB supervisará, a través del interventor o a quien esta designe, que la entidad fiduciaria o quien haga sus veces, mantenga al día los registros contables de las cuentas bancarias recaudadoras actualizados, analizados y depurados a través del procedimiento diario de conciliación de cuentas con la información enviada por las entidades recaudadoras, para lo cual deberá remitir a la EAAB de manera diaria los documentos soporte de dichos procesos conciliatorios. Igualmente, la EAAB supervisará que las



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

partidas conciliatorias sean aclaradas oportunamente, teniendo en cuenta que las diferencias no aclaradas constituyen recaudos no aplicados a las cuentas de los usuarios y por ende recaudos no contabilizados en las cuentas del esquema financiero.

i. La EAAB, a través del SIC, deberá llevar como mínimo, el registro de los recaudos discriminados por concepto, localidad, zona, Operador y/o Prestador del servicio.

j. La EAAB garantizará que la entidad fiduciaria o la que haga sus veces, administre los dineros recibidos por los diferentes conceptos dentro de las mejores prácticas financieras, garantizando su seguridad y rentabilidad en el marco del cumplimiento estricto de los términos de reciprocidad de los convenios suscritos con las entidades recaudadoras.

La EAAB deberá proveer, a través del SIC como mínimo la siguiente información estadística mensual a la UAESP y a la supervisión y/o interventoría designada para el control y el seguimiento de la operación comercial del servicio de aseo:

a. Valor de los recaudos que incluya el número de suscriptores y usuarios del servicio ordinario de aseo por facturación conjunta y directa; discriminado por tipo de productor, conceptos, zona de prestación del servicio y localidad (detallado y consolidado).

b. Valor de los recaudos que incluya el número de suscriptores y usuarios facturados, discriminado por tipo de productor y conceptos (detallado y consolidado).

c. Informe de conciliación de recaudos.

d. Informe de conciliación de cuentas recaudadoras.

e. Otros que la UAESP estime conveniente en ejercicio de la labor de supervisión.

3.6.2. Gestión de Cartera

Los Prestadores son responsables de adelantar todas las acciones necesarias para administrar adecuadamente la cartera generada por la facturación del servicio de aseo, a partir del 18 de diciembre 2012; tendiente a su recuperación, teniendo en cuenta la relación costo-efectividad. Con relación a la cartera causada con



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

anterioridad a esta fecha, la responsabilidad será de la UAESP y de los concesionarios anteriores (con su propia infraestructura).

I) Las responsabilidades de los Prestadores frente a la gestión de cartera, generada a partir del 18 de diciembre de 2012, comprenden:

- a.** Llevar en su respectivo Sistema de Información Comercial, el registro de la cartera del servicio 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.
- b.** Adelantar las acciones administrativas o jurídicas necesarias para la recuperación de la cartera generada partir del 18 de diciembre de 2012. Lo anterior, sin perjuicio de las negociaciones que adelante la EAAB con los operadores privados para la ejecución de las acciones tendientes a la recuperación de esta cartera.
- c.** Los Prestadores deberán adelantar las acciones de verificación en campo necesarias para la depuración de cartera, que corresponda a cada una de las Zonas de operación. Para lo anterior, se deberá unificar criterios y políticas y establecer un instructivo de cartera que armonice los procedimientos que adelantan los Operadores y los Prestadores. Para el efecto la UAESP requerirá a los Operadores el manual de depuración vigente al 18 de diciembre de 2012, y, en el evento de que se cuente con el mismo, lo enviará a la EAAB. Mientras se concerta el instructivo de cartera, se mantendrán las políticas de recuperación de cartera establecidos por los Prestadores y/u Operadores, respecto de la cartera de la que ellos sean beneficiarios.
- d.** Definir los procedimientos y mecanismos de financiaciones resultantes de la negociación con usuarios que presentan cartera morosa. La EAAB podrá basarse en la experiencia de los Operadores y Prestadores en esta materia.

II) La EAAB deberá proveer como mínimo la siguiente información estadística, en relación a la cartera generada a partir del 18 de diciembre de 2012, mensual a la UAESP y/o a la interventoría designada para el control y seguimiento de la operación comercial del servicio de aseo o a quien autorice:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- a. Número de usuarios con cartera y valor, por modalidad de facturación (conjunta y directa), discriminando por edad, concepto, localidad, tipo de productor y estrato (detallada y consolidada).
- b. Número de usuarios con cartera depurada y valor, por modalidad de facturación (conjunta y directa), discriminando por edad, concepto, localidad, tipo de productor y estrato (detallada y consolidada).
- c. Número de usuarios con cartera recuperada y valor, por modalidad de facturación (conjunta y directa), discriminando por edad, concepto, localidad, tipo de productor y estrato (detallada y consolidada).
- d. Estado de cartera en trámite de cobro jurídico, por cada una de las modalidades de facturación (conjunta y directa), discriminados por tipos de productor (detallada y consolidada).
- e. Informe de la cartera recuperada por cobro jurídico, por cada una de las modalidades de facturación (conjunta y directa), discriminada por tipos de productor (detallada y consolidada).
- f. Un análisis de evaluación del estado de la cartera, por cada una de las modalidades de facturación, su evolución, resultado de las acciones de recuperación y de las acciones a seguir (detallada y consolidada).

Cuando los Operadores lo soliciten, la UAESP remitirá los reportes antes referidos de acuerdo con la zona en la que prestó o preste el servicio.

III) Actividades para el cobro de la cartera pendiente de recuperación de las anteriores concesiones:

- a. Los concesionarios anteriores son los responsables de adelantar la gestión de recuperación de la cartera de sus Zonas, ASE o APS, de sus respectivas concesiones. Estas gestiones comprenden además de las financiaciones, acuerdos de pago, depuración de la cartera, todas las acciones tendientes a lograr el pago por parte de los usuarios morosos, a través de procesos prejurídicos, jurídicos y todos aquellos procedimientos establecidos para tal fin en el manual de cartera, o el que haga sus veces.
- b. La EAAB incluirá dentro de la facturación que genere en el presente esquema de aseo, la información de los saldos de la cartera reportada por los concesionarios anteriores (LIME, CIUDAD LIMPIA, ATESA Y ASEO CAPITAL), a la terminación de la concesión; y aplicará los pagos, liquidará los intereses, y la inclusión de esquemas de financiación que sean procedentes. Para tal fin, los concesionarios anteriores



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

(LIME, CIUDAD LIMPIA, ATESA Y ASEO CAPITAL) acordarán con la EAAB, el procedimiento, para el desarrollo de las labores. La EAAB, bajo la condición de demostrar mayores costos incurridos por la inclusión de los saldos de cartera reportados, negociará con los concesionarios anteriores (LIME, CIUDAD LIMPIA, ATESA Y ASEO CAPITAL) el reconocimiento de los mayores costos.

- c. De acuerdo con lo establecido en este reglamento, la entidad fiduciaria o quien haga sus veces contratada por la EAAB, es la responsable de recaudar en una cuenta independiente, los dineros recibidos por concepto de la recuperación de la cartera de las concesiones anteriores (LIME, CIUDAD LIMPIA, ATESA Y ASEO CAPITAL) y hacer los giros correspondientes a los diferentes beneficiarios de acuerdo con la retribución establecida en cada una de los contratos de las concesiones anteriores y que deberá ser autorizada por la UAESP. Para tal fin, los concesionarios anteriores (LIME, CIUDAD LIMPIA, ATESA Y ASEO CAPITAL), la UAESP y la EAAB deben adelantar conjuntamente, las gestiones necesarias con la entidad fiduciaria o quien haga sus veces, para garantizar el cumplimiento de estas responsabilidades.
- d. Cada uno de los concesionarios anteriores definirán, por su cuenta y riesgo, los mecanismos más idóneos para la recuperación de su cartera por medio de un "comité de cartera", los cuales deben ajustarse en términos de plazos, tasas de interés, financiaciones, entre otros. En todo caso, los valores a cobrar y los recursos obtenidos por dicho concepto, se canalizarán a través del presente esquema de aseo y los concesionarios anteriores no podrán recaudar directamente dichos recursos.
- e. Los recursos recuperados por concepto de la cartera de las anteriores concesiones, serán liquidados para distribución a los concesionarios por la EAAB o por quien ésta designe de acuerdo a la información suministrada por el SIC que maneja la EAAB, previa revisión y aprobación de la UAESP, conforme a lo establecido en cada uno de los contratos de concesión, otrosí, prórrogas y adiciones correspondientes, y de acuerdo con los lineamientos estipulados en los Reglamentos Comercial y Financiero regidos para las respectivas concesiones.
- f. Los recursos correspondientes a la cartera remanente a favor del Distrito, serán consignados en una cuenta independiente que destine la EAAB en el presente esquema de aseo, y se informará a la UAESP acerca de éstos.

3.6.3. Gestión de pagos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

La EAAB, a través del encargo fiduciario o quien haga sus veces, es responsable de todas las operaciones de desembolsos por todo concepto, los cuales serán autorizados por la UAESP, previa presentación de las facturas con los soportes de Ley, y el informe de ejecución correspondiente al periodo de facturación. Las operaciones de liquidación y pagos serán ejecutadas por la entidad fiduciaria o la que haga sus veces, por mandato de la EAAB.

Los pagos relacionados con la prestación del servicio de aseo, distribuidos según sus correspondientes centros de costos, son los siguientes:

- a. Operadores y Prestadores del Servicio de Aseo.** La retribución por el servicio prestado corresponde a la establecida en cada uno de los Contratos de operación suscritos entre la UAESP, la EAAB, Operadores y Prestadores.
- b. Disposición Final, Tratamiento de Lixiviados y Aprovechamiento.** Los pagos al Concesionario operador del Relleno Sanitario Doña Juana, se harán de acuerdo con lo pactado en el Contrato de concesión suscrito entre la UAESP y el Concesionario del RSDJ, incluyendo las provisiones requeridas para el cierre, clausura y post-clausura del relleno.
- c. Interventorías.** La retribución corresponderá al valor de cada uno de los Contratos suscritos para tal fin en RBL, Disposición Final y Aprovechamiento y los otros que se consideren asociados a la prestación del servicio.
- d. Recicladores y/u Organizaciones de Recicladores Autorizadas.** La retribución corresponderá a los componentes de recolección y transporte y el incentivo al aprovechamiento, que incluye la infraestructura de pesaje y dotaciones conforme a la metodología y procedimientos definidos entre la UAESP y la EAAB.

La UAESP incorporará, en una cuenta bancaria establecida por el encargo fiduciario o quien haga sus veces, el listado correspondiente al nombre, número de identificación, número único y clase de cuenta bancaria a la que se transferirá el pago del reciclador o la Organización de Recicladores Autorizadas, identificada con su debida cédula de ciudadanía o NIT, respectivamente, y el valor a pagar en el periodo, y autorizará el giro de los mismos. En principio, el pago se hará cada dos (2) meses como corresponde al recaudo, pero si se llegara a presentar la necesidad de pagar en periodos más cortos, la UAESP los acordará con la EAAB.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Las responsabilidades con relación al pago a los diferentes agentes que hacen parte del esquema financiero de aseo, son las siguientes:

- a. La EAAB liquidará y la entidad fiduciaria o el que haga sus veces, contabilizará el balance consolidado de subsidios y contribuciones con base en la facturación, según la reglamentación del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos.
- b. Después de realizadas las conciliaciones de recaudos, los pagos recibidos por concepto de recuperación de cartera de las anteriores concesiones se totalizarán y los dineros correspondientes se girarán directamente al encargo fiduciario vigente, o el que haga sus veces. Para tal fin se abrirá una cuenta contable especial de recaudo de cartera correspondiente a las anteriores concesiones.
- c. Después de realizadas las conciliaciones de recaudos, los pagos recibidos por concepto de aforos extraordinarios y servicios especiales, realizados y facturados con anterioridad al 18 de diciembre de 2012, se totalizarán por el Operador y/o Prestador del área de prestación del servicio, identificándolos en la cuenta especial de recaudo de cartera correspondiente a las anteriores concesiones.
- d. La retribución del concesionario del Relleno Sanitario Doña Juana es la pactada en el contrato de concesión No. 344 de 2010. Los recursos correspondientes a la clausura y post-clausura del relleno deben ser identificados en una cuenta especial para tal efecto.
- e. La liquidación del balance de subsidios y contribuciones se hará bimestralmente o con una periodicidad menor, según lo determine la reglamentación del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos. Los giros por ese concepto se harán de acuerdo con la reglamentación del mismo Fondo.
- f. Al final del mes, se hará un corte de cuentas y un informe de pagos efectuados por los diferentes costos de operación del esquema de aseo.
- g. A la terminación del Contrato Interadministrativo 017 de 2012, los recursos remanentes o saldo del esquema de aseo que llegare a presentarse, será transferido a quien designe la UAESP.
- h. La EAAB deberá realizar la liquidación del Convenio de Subsidios y Contribuciones y deberá establecer el monto de los recursos a ser transferidos por el Distrito Capital al servicio de aseo, provenientes del Fondo de Solidaridad y Retribución de Ingresos (FSRD) para cubrir el posible saldo neto negativo del balance de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

subsidios y contribuciones, de acuerdo con el Convenio que la UAESP y la EAAB suscriban con la Secretaría Distrital de Hacienda y en las condiciones que establezca el Concejo Distrital.

- i. Los rendimientos generados por la administración de los dineros en el encargo fiduciario o el que haga sus veces, harán parte de los recursos del esquema de aseo y estos se dispondrán según corresponda.
- j. Cualquier otro pago o comisión que eventualmente se cause a favor de la entidad fiduciaria o el que haga sus veces, serán considerados como costos de la gestión comercial y financiera, y serán asumidos por el esquema financiero de aseo.
- k. La EAAB a través del SIC deberá separar del recaudo de cada zona de prestación del servicio aquellos recursos que no hacen parte de la tarifa del servicio de aseo, como servicios especiales y aforos extraordinarios. Estos recursos serán transferidos en su totalidad a los operadores y/o prestadores respectivos previa aprobación de la UAESP.

La EAAB, con base en la información registrada en el SIC, deberá mensualmente proveer como mínimo la siguiente información a la UAESP y/o a la Interventoría designada:

- a. Matriz o formato de liquidación de los pagos efectuados a los diferentes Operadores y Prestadores.
- b. Pagos de las retribuciones a los Operadores y/o Prestadores del servicio de aseo y al concesionario del Relleno Sanitario Doña Juana.
- c. Pagos por recaudo de cartera de las concesiones anteriores o cuentas designadas por los mismos.
- d. Pagos por otros conceptos diferentes a los estipulados en este Reglamento enunciados y que resulten durante la ejecución de los Contratos de operación o de concesión del servicio de aseo.
- e. Pagos totales realizados en el mes, discriminados por concepto.

Al cierre bimestral del ciclo, la EAAB con base en la información registrada en el SIC elaborará y presentará a la UAESP, un informe consolidado que debe contener la siguiente información:

- a. Movimiento consolidado de los recaudos totales del bimestre discriminados por concepto.
- b. Pagos totales realizados en el bimestre discriminados por concepto
- c. Saldo disponible y actualizado de la bolsa general del esquema.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

3.7. Reporte al Sistema Único de Información (SUI)

Los Prestadores, dentro del ámbito de sus obligaciones legales y contractuales, tendrán la obligación de reportar, de conformidad con la Resolución SSPD-2010-130048765 del 14 de diciembre de 2010 o la que la modifique, la información relacionada con la prestación del servicio exigida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en los componentes contemplados contractualmente y en este Reglamento.

Si la EAAB para cargar al SUI, requiere información que solo manejen los Operadores, por el hecho de no estar registrada en el SIC, estos deberán enviarla a la EAAB a través de la UAESP en forma oportuna, cuya veracidad es responsabilidad de quien la reporta.

La UAESP queda facultada para exigir a los Operadores y Prestadores los términos y condiciones en los que deberá ser presentada la información para ser reportada en el SUI.

La EAAB facilitará al prestador Ciudad Limpia, cuando ello sea necesario, la información que éstos requieran para reportar al SUI, cuando ello corresponda, y que haga parte del SIC. Para estos efectos, se acordará el cronograma de entrega oportuna de información.

Los Prestadores y los Operadores del servicio serán responsables de la veracidad, calidad y oportunidad en el reporte de la información antes referida, de tal forma que responderán ante las autoridades respectivas por todas las implicaciones que conlleva esta actividad, lo cual exonera de toda responsabilidad a la UAESP.

Este numeral se ajustará conforme a la normatividad vigente o que en el futuro expida la SSPD para el cargue de información al SUI. En caso de contradicción de este numeral con lo establecido por la normatividad del SUI se aplicará de preferencia esta última.

3.8. Cargue de información

La UAESP, la EAAB, los Operadores y Prestadores del servicio de aseo, deberán concertar las condiciones, características y formatos de la información que será cargada en el Sistema de Información Comercial (SIC), suministrado y administrado por la EAAB.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

3.9 Informes del componente comercial y financiero

Corresponde a los Prestadores EAAB y Ciudad Limpia, remitir mensualmente, dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes el informe del componente comercial y financiero, en el que se reporte y analice la información que se refieren los numerales 3.2 literal h), 3.3.3. literal r), 3.4 literal h), 3.4.1, 3.5.1, literal j), 3.6.1.1, sobre recaudos, 3.6.2, sobre cartera y 3.6.3, sobre pagos, conforme al alcance de contenido y forma de presentación que será comunicada a los Prestadores por la UAESP, el que mínimo deberá contener los siguientes items:

✓ Informe del catastro de usuarios. Se deberá proveer como mínimo la siguiente información estadística mensual a la UAESP, y a la supervisión designada para el seguimiento y control de la gestión comercial y financiera del servicio de aseo, clasificada por modalidad de facturación (conjunta, directa, detallada y consolidada):

- a. Número de usuarios y suscriptores por localidad, clasificados por estrato y tipo de productor (uso).
- b. Número de usuarios y suscriptores nuevos por localidad, clasificados por estrato y tipo de productor (uso).
- c. Número de usuarios y suscriptores por ciclo, clasificados por estrato y tipo de productor (uso).
- d. Novedades reportadas por localidad, por tipo de productor, ciclo y estrato, comparadas con las incorporadas en el mes precedente, indicando su fuente, fecha de reporte y fecha de incorporación.
- e. Las certificaciones entregadas serán remitidas en formatos de archivos PDF y/o Microsoft Excel o Archivos Planos.

✓ Informe sobre reporte de información para el SUI, de conformidad con lo establecido en este Reglamento.

✓ Informe de atención de PQR's. Se deberá proveer la información a la UAESP, a la EAAB y a la interventoría, relacionada con su operación, en los plazos y formatos previstos para tal fin. Esta actividad se realizará para mantener actualizadas las bases de datos de información al ciudadano que el Distrito Capital ha venido diseñando y consolidando.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

365

RESOLUCIÓN N° de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

- ✓ Se deberá proveer como mínimo la siguiente información estadística mensual a la UAESP y a la supervisión designada para el control y seguimiento de la operación comercial del servicio de aseo:
 - a. Número de PQR radicados en el periodo, clasificados por localidad, por tipo de PQR y tipos de productor.
 - b. Número de PQR sin resolver clasificados por localidad y por tipo de PQR.
 - c. Número de PQR resueltos en el periodo, clasificados por localidad y por tipo de PQR.
 - d. Número de PQR con ampliación de términos decretados en el periodo, clasificados por localidad y por tipo de PQR.
 - e. Tiempo promedio de solución de las PQR resueltos en el periodo, clasificados por localidad y por tipo de PQR.
- ✓ Informe Ventanilla Única de la Construcción – VUC, sobre la prestación del servicio ordinario de aseo, para alimentar el sistema que administra la VUC, de conformidad con el Decreto 177 de 2010.
- ✓

4. DISPOSICION PARA LOS COMPONENTES DEL SERVICIO

4.1 Reglamento Técnico y Operativo del Servicio

La fuerza vinculante de este Reglamento compromete a las partes a saber: La UAESP, los Operadores y los Prestadores del servicio de aseo, con lo cual se busca asegurar que se preste a todos los habitantes de la Zonas asignadas el servicio público de aseo de manera eficaz y eficiente, sin poner en peligro la salud humana, ni utilizar procedimientos y métodos que puedan afectar el medio ambiente y, en particular, sin ocasionar impactos para los recursos agua, aire, suelo, flora y fauna; sin atentar contra los paisajes y lugares de especial interés, o provocar incomodidades por el ruido y los olores a los residentes del Distrito Capital con la operatividad del servicio.

El presente Reglamento se aplicará a la prestación del servicio de aseo en las Zonas asignadas, en los siguientes componentes de:

- a. **Recolección y Transporte** hasta el sitio de disposición final, de los residuos sólidos generados por todos los usuarios residenciales *-del estrato uno (1) al seis (6)-*, pequeños productores, grandes productores *-Comerciales, Industriales, oficiales y mayor de seis (6) metros cúbicos (m³) por mes-*, multiusuarios residenciales y comerciales ubicados en las Zonas de operación y en las modificaciones



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

que se acuerden entre las partes, siguiendo estrictamente los horarios y frecuencias establecidas en el Contrato de prestación de servicios.

b. Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas junto con la recolección y el transporte hasta el sitio de disposición final de los residuos generados por estas actividades. Se incluye la recolección y transporte de los residuos de arrojo clandestino ubicados en vías y áreas públicas.

c. Recolección y Transporte de escombros de generador conocido y de arrojo clandestino ubicados en vías y áreas públicas, deberán ser llevados a las escombreras autorizadas por la autoridad ambiental. PARÁGRAFO: El costo de la recolección, transporte y la disposición final de los escombros de generador conocido, con volumen superior a un (1) metro cúbico (m³) será asumido por dicho generador.

d. Corte de Césped y Poda de Árboles junto con la recolección y el transporte, hasta el sitio de tratamiento o disposición final, de los residuos generados por esta actividad, en todas las áreas verdes públicas de las Zonas asignadas, ubicadas en:

- ✓ Separadores viales, incluyendo en estos además de las vías de tránsito automotor, las vías peatonales y ciclo-rutas.
- ✓ Glorietas, rotondas, orejas o asimilables.
- ✓ Zonas verdes de andenes que no estén a cargo de moradores, propietarios o administradores de los predios del frente, de conformidad con las disposiciones del Código de Policía.
- ✓ Parques públicos definidos en el Plan de Ordenamiento Territorial del Distrito Capital que se encuentren parcial o totalmente dentro del perímetro urbano, zona de protección ambiental y zonas del espacio público que sean incorporadas por el Distrito Capital.

En todo caso, solo se atenderán las zonas que se encuentren dentro del perímetro urbano y que corresponda a las Zonas asignadas.

PARÁGRAFO: A excepción de los escombros, la Zona de descargue de la totalidad de los residuos recolectados por los Operadores y Prestadores será la celda de disposición final de residuos sólidos dentro del Relleno Sanitario Doña Juana que actualmente sirve a la ciudad, o el sitio que así lo señale La UAESP, avisando con treinta (30) días de antelación dicho cambio.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

La prestación del servicio de aseo se regirá por las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, así como el marco normativo que está conformado por la Constitución Política y las Leyes de la República de Colombia vigentes y que se relacionen con la materia, normas concordantes y las que las sustituyan, adicionen o modifiquen y en especial las siguientes normas:

- ✓ Ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007, y sus decretos reglamentarios, especialmente el Decreto 734 de 2012; las leyes Civiles y Comerciales, y demás normas concordantes y complementarias.
- ✓ Ley 99 de 1993. Literal 9. Artículo 31. Funciones de las Corporaciones Autónomas Regionales.
- ✓ Ley 9 de 1979 Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.
- ✓ Ley 142 de 1994, Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- ✓ Ley 100 de 1993 por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones, así como sus normas reglamentarias, complementarias y aquellas que la modifiquen.
- ✓ Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos de entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ✓ Código de Comercio.
- ✓ Decreto 2150 de 1.995, Estatuto Anti-Trámites (Aplica para prestador público).
- ✓ Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción.
- ✓ Decreto 1791 de 1996. por medio del cual se establece el régimen de aprovechamiento forestal.
- ✓ Ley 789 de 2002, por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo. Artículo 50. Control a la evasión de los recursos parafiscales.
- ✓ Decreto N° 1713 de 2002 - Reglamentario de la Ley 142/94, en relación con la prestación del servicio público domiciliario de Aseo.
- ✓ Ley No. 632 de Diciembre 2.000, por la cual se modifica parcialmente las leyes 142 y 143 de 1.994, ley No. 223 de 1.995 y ley 286 de 1.996.
- ✓ Ley 1259 de 2008 por medio de la cual se instaura en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros.
- ✓ Ley 1010 de 2006 Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- ✓ Ley 1562 de 2012, Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.
- ✓ Ley 1607 de 2012 Por la cual se expiden normas en materia tributaria y se dictan otras disposiciones.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

- ✓ Ley 1610 de 2013 Por la cual se regulan algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral
- ✓ Ley 594 de 2000, Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto N° 565 de 1996 Fondos de solidaridad y redistribución de ingresos.
- ✓ Decreto 605 de 1996; Capítulo I del Título IV Prohibiciones y Sanciones.
- ✓ Decreto 891 de 2002, por el cual se reglamenta el artículo 9 de la ley 632 de 2000 sobre esquemas de prestación del servicio público de aseo.
- ✓ Decreto 1140 de 2003, por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con el tema de las unidades de almacenamiento, y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 1505 de 2003, por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con los planes de gestión Integral de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Resolución 1096 de 2000, por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS.
- ✓ Resolución 1045 de 2003, por la cual se adopta la metodología para la elaboración de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos -PGIRS y se toman otras determinaciones.
- ✓ Decreto 1013 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. "Metodología para la determinación del Equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo" y demás normas pertinentes.
- ✓ Decreto 1530 de 1996 Por el cual se reglamentan parcialmente la Ley 100 de 1993 y el Decreto-ley 1295 de 1994
- ✓ Decreto 057 de 2006 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial "Reglas para la aplicación del factor de aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo".
- ✓ Decreto Distrital 564 de 2012. Por el cual se adoptan disposiciones para asegurar la prestación del servicio público de aseo en el Distrito Capital.
- ✓ Resolución 2400 de 1979 Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
- ✓ Resolución 2013 de 1986 Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo
- ✓ Resolución 1016 de 1989 Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.
- ✓ Resolución 156 de 2005 Por la cual se adoptan los formatos de informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional y se dictan otras disposiciones



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- ✓ Resolución 1076 de 2004. Actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el Sector de Agua Potable y establece el Plan de Certificación de Competencias Laborales.
- ✓ Resolución 1570 de 2004. Por la cual se establece el Plan de certificación por competencias laborales para los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia.
- ✓ Resoluciones, Circulares y demás Actos Administrativos expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

4.1.1. Recolección

4.1.1.1. Alcance

Consiste en la acción y efecto de retirar del lugar de la presentación, los residuos sólidos domiciliarios de todos los usuarios residenciales -del estrato uno (1) al seis (6)-, pequeños productores, grandes productores - Comerciales, Industriales, oficiales y mayor de seis (6) metros cúbicos (m³) por mes-, multiusuarios residenciales y comerciales ubicados en las Zonas de operación y en las modificaciones que se acuerden entre las partes, siguiendo estrictamente los horarios y frecuencias establecidas en el Contrato y los demás residuos provenientes de las actividades de barrido, limpieza, corte de césped y poda de árboles.

La recolección de residuos debe realizarse utilizando el sistema puerta a puerta, sin omisión de ninguna unidad generadora, salvo los casos en que los volúmenes generados o las restricciones de acceso para los vehículos recolectores hagan necesario el sistema de recolección utilizando cajas estacionarias, contenedores, cuartos para basura, por el sistema de aceras o cualquier sistema alternativo de recolección que garantice una cobertura total de las Zonas delimitadas por la UAESP.

Son objeto de este componente todos los residuos sólidos generados por usuarios residenciales y no residenciales tales como el comercio, la industria, instituciones de servicios, oficinas, plazas de mercado y demás pertinentes bajo las condiciones de frecuencia y horario establecidas por El Operador y Prestador.

4.1.1.2. Normas generales del servicio

La operación deberá efectuarse con el máximo de precaución, procurando evitar molestias a la comunidad tales como ruidos o la diseminación de residuos en la vía pública, debiendo preverse la inmediata limpieza del sector



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

en caso de que ello suceda. El Operador deberá evitar cualquier falla que atente contra la calidad del servicio, so pena de incurrir en las sanciones previstas en el Contrato y este Reglamento.

Los vehículos recolectores estarán dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía y/o espacio público.

El Operador deberá contar con vehículos y equipos con las características necesarias que permitan la prestación del servicio puerta a puerta en vías vehiculares angostas, con radios de giro estrechos o peatonales, hasta donde técnicamente ello sea posible.

La operación de compactación deberá efectuarse según las indicaciones del fabricante de las cajas de compactación y se realizará en Zonas donde cause la mínima molestia a los residentes; evitando hacerlo frente a parques, escuelas, universidades y colegios. En ningún caso esta operación podrá realizarse en áreas donde estén situados: hospitales, guarderías, bibliotecas, sanatorios y hogares geriátricos; todo esto atendiendo las disposiciones de que trata el artículo 15 del Decreto 948 de 1995 o la norma que la sustituya o modifique.

El servicio de recolección no podrá ser interrumpido por fallas mecánicas de los vehículos. En caso de presentarse averías en un vehículo, el Operador deberá enviar el auxilio mecánico o reemplazarlo con el equipo de reserva de modo que el servicio se restablezca en un término máximo de tres (3) horas. Sólo podrá suspenderse el servicio por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados y verificados por la Interventoría y/o por la UAESP. El servicio deberá restablecerse una vez desaparezca la causa que lo interrumpió.

Los equipos que presenten fallas mecánicas durante su operación diaria quedando fuera de servicio deberán ser reportados a la base de operaciones inmediatamente, para que se envíe el equipo de reemplazo y se asegure la continuidad del servicio.

Para los eventos de fuerza mayor, en que sea imposible la prestación del servicio, el Operador deberá contar con un plan de contingencia que permita implementar medidas para atender la emergencia.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

4.1.1.3.Frecuencias y horarios

El servicio de recolección se prestará de acuerdo con las frecuencias y horarios establecidos por el Operador y previamente autorizados por la UAESP y divulgados en los centros de atención al usuario.

El horario de la recolección se determinará teniendo en cuenta las características de las Zonas delimitadas por la UAESP, el tipo de actividad y sus horarios, la afluencia de público, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o tránsito peatonal o cualquier otro factor que pueda tener influencia en la prestación del servicio.

Durante el desarrollo del Contrato, el Operador podrá modificar las frecuencias y horarios para garantizar un adecuado servicio de acuerdo con las características de las Zonas delimitadas por la UAESP, lo que informará a los usuarios y a la UAESP previamente, con al menos quince (15) días calendario de antelación. Para la información sobre el cambio de frecuencias y/o horarios, utilizará los mecanismos informativos necesarios que lleguen a todos los usuarios interesados.

En el cumplimiento del horario, se aceptará como tolerancia hasta tres (3) horas. Cuando la recolección se efectúe entre la 21:00 y la 6:00 horas del día siguiente en zonas residenciales, parques, escuelas, universidades y colegios, deberán tomarse medidas especiales para mitigar el ruido en la recolección y la compactación.

Cuando se presenten situaciones especiales que no permitan el normal desarrollo del servicio se informará a la Interventoría y/o a la UAESP de manera inmediata.

El incumplimiento injustificado de las frecuencias y horarios acarreará las sanciones previstas en el Contrato y en este Reglamento.

4.1.1.4.Recolección a usuarios residenciales y pequeños productores

El servicio de recolección domiciliaria comprende la recolección de residuos producidos por todos los usuarios residenciales -del estrato uno (1) al seis (6)- y por los pequeños productores, que corresponden a los usuarios no residenciales cuya producción de residuos sólidos sea menor a un (1) metro cúbico (m³) mensual.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

4.1.1.5.Recolección a multiusuarios

El servicio a multiusuarios comprende la recolección de residuos producidos por todos los usuarios agrupados bajo una misma administración de propiedad horizontal como conjuntos cerrados, edificios o centros comerciales (multiusuarios residenciales y/o comerciales).

4.1.1.6.Recolección de grandes productores

El servicio de recolección a grandes productores comprende a la recolección de residuos producidos por todos los usuarios industriales, institucionales, de plazas de mercado y de grandes comercios cuya producción de residuos sólidos sea mayor a un (1) metro cúbico (m³) mensual.

El servicio a los grandes productores deberá realizarse con la frecuencia requerida por el tipo y volumen de residuos generados y la recolección se realizará en el sitio en donde ellos mantengan el depósito de almacenamiento, siempre y cuando éste cumpla los requisitos establecidos en el Decreto N° 1713 de 2002 o la norma que lo modifique o adicione. El Operador es responsable de evaluar en cada caso lo relacionado con el acceso y maniobrabilidad de los vehículos recolectores con el fin de ajustarse en lo posible a las condiciones del gran productor.

Cuando las necesidades de almacenamiento así lo requieran, el servicio a estos usuarios será prestado mediante el uso de recipientes apropiados, como cajas contenedoras y cuartos de almacenamiento de residuos sólidos, cuyas características serán establecidas por el Operador, de forma que sean compatibles con el sistema de recolección.

4.1.1.7.Recolección de residuos de barrido y limpieza

Este servicio consiste en la recolección de los residuos sólidos, contenido de cestas públicas, ramas, hojarasca, y demás desperdicios que sean acumulados por los operarios encargados del barrido manual y limpieza.

La recolección y transporte de los residuos antes enunciados, almacenados en las bolsas y recipientes adecuados, debe efectuarse en un lapso tal que su permanencia en el espacio público no sobrepase doce (12) horas.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

4.1.1.8. Recolección de escombros

El Operador será responsable de la recolección de escombros generados por los diferentes usuarios del servicio de aseo que sean menores de un (1) metro cúbico (m^3) y de los desechos de construcción cuando sean arrojados clandestinamente en las áreas o vías públicas, andenes y separadores de vías. El Operador garantizará la disposición final de los escombros en las escombreras autorizadas del Distrito Capital. El resultado de dicha actividad se reportará mes a mes en el Informe de Gestión que debe ser entregado los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, tal como se menciona en los Contratos.

El Operador ofrecerá el servicio de recolección y transporte a los respectivos generadores de escombros de más de un (1) metro cúbico (m^3), producto de obras nuevas o de remodelaciones, servicio que será pactado entre el usuario y el Operador de acuerdo con los precios del mercado. Siempre que el Operador preste el servicio, garantizará la disposición final de los escombros en las escombreras autorizadas del Distrito Capital. El resultado de dicha actividad se reportará mes a mes en el Informe de Gestión que debe ser entregado los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, tal como se menciona en la minuta de los Contratos.

El Operador deberá dar adecuada divulgación a este tipo de servicio, a efectos de minimizar el arrojado clandestino de los escombros.

Para la prestación del servicio de recolección de escombros, el Operador y/o prestador deberá tener vehículos y equipos adecuados para estas actividades, acorde con los requerimientos y con la normatividad sobre la materia.

4.1.1.9. Recolección de escombros y residuos de arrojado clandestino.

El Operador será responsable de la recolección y transporte de los escombros de arrojado clandestino que aparezcan en su Zona, los cuales no podrán ser dispuestos en el relleno sanitario sino en escombreras legalmente autorizadas por el Distrito. Sin embargo; los escombros de arrojado clandestino que se encuentren mezclados con residuos sólidos domiciliarios; tanto la UAESP como los Operadores y/o Prestadores del servicio de aseo, trabajarán conjuntamente por medio de la gestión social, para dar solución al arrojado clandestino y poder cumplir con las condiciones de los escombros y con el reglamento de las escombreras del Distrito.

Los escombros de arrojado clandestino deberán ser recolectados una vez se realice el reporte efectuado por los



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

supervisores del Operador, o el reporte a través de la línea de atención al usuario, la Interventoría y/o UAESP o por cualquier otro medio según la programación establecida por el Operador.

Los Operadores y/o Prestadores para poder acceder al Relleno Sanitario de Doña Juana, para la disposición final de escombros mixtos, deberán contar con la autorización de la persona designada por CGR como Administradora del Relleno Sanitario y avalada por la UAESP.

Los Operadores y/o Prestadores deberán garantizar la recolección, transporte y entrega de los escombros domiciliarios menores a 1 m³, para lo cual mensualmente se tendrá que acreditar la recolección de los mismos en correspondencia con las solicitudes registradas en el SDQS.

4.1.1.10. Recolección de galerías o mercados públicos

El servicio de recolección en galerías, plazas o mercados públicos se prestará de manera eficiente, teniendo en cuenta el principio de área limpia, de acuerdo con los horarios y frecuencias establecidas para tal efecto y con el equipo según la necesidad y volumen producido.

4.1.2. Barrido

4.1.2.1. Alcance

El área objeto de barrido manual comprende todas las vías vehiculares y peatonales pavimentadas, ciclo-rutas, puentes peatonales y vehiculares, glorietas, rotondas, orejas y zonas duras pavimentadas de los parques públicos y de las zonas de protección ambiental de las Zonas asignadas a los Operadores. Se excluyen de esta actividad los parques públicos que sean entregados en concesión a terceros por parte del Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte - IDR.

El barrido manual de vías vehiculares abarca el borde de la calzada contra el andén hasta que quede libre de papeles, hojas, arenilla o de cualquier otro material susceptible de ser removido con cepillo. En las vías y puentes peatonales, comprenderá toda el área pavimentada de borde a borde. Simultáneamente con el barrido de la calzada, serán objeto de limpieza y remoción de residuos de los andenes, ciclo rutas y demás áreas duras.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Incluye esta actividad la recolección de residuos depositados por los transeúntes en las cestas públicas, las cuales deben ser provistas de bolsa plástica por los Operadores y/o prestadores. El retiro y sustitución de las bolsas deberá efectuarse en la frecuencia de barrido asignada al sector.

El barrido mecánico se desarrollará en las vías que por su tráfico, longitud, dimensiones y condiciones lo requieran y permitan. En particular, las vías que por su tráfico vehicular y riesgo de operación manual requieren la utilización maquinaria especializada (Barredoras mecánicas), entre las que se encuentran las vías destinadas al sistema masivo de Transmilenio las cuales se harán en horario nocturno con el fin de no afectar la prestación de este servicio. El Operador realizará la labor de barrido entre los taches de todas las vías por lo menos una vez al mes. En los separadores de las vías que tengan este sistema de barrido, se programarán las actividades de desempapele en los horarios y con las frecuencias necesarias.

El desempapele reemplazará el barrido en vías y zonas sin pavimentar y en las zonas verdes de plazoletas, ciclorrutas, parques, alamedas y zonas de preservación ambiental.

4.1.2.2.Frecuencias y horarios

Los horarios y frecuencias establecidas para el servicio de barrido deberán garantizar el estado general de limpieza de las vías y áreas públicas y serán ajustados o ampliados cuando aparezcan nuevas áreas producto del crecimiento de la ciudad, vías que se pavimenten, cambios de uso en las Zonas asignadas o cuando las necesidades del servicio lo requieran.

Con el fin de mantener el área limpia, las frecuencias y horarios de barrido podrá ser programadas simultáneamente con las frecuencias de recolección, de forma que el barrido se realice después del turno de recolección. El barrido se hará con una frecuencia mínima de dos (2) veces por semana y será mayor en aquellos sectores que por su uso y sostenimiento del estado de limpieza lo requieran. El barrido de los puentes peatonales, glorieta, rotondas y orejas se hará en las mismas frecuencias y horarios programados para el barrido del sector donde estén ubicados.

El horario de barrido de vías públicas y la recolección de estos residuos se programará teniendo en cuenta las características de cada Zona asignada, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o tránsito peatonal y cualquier otro aspecto que pueda incidir en la prestación del servicio. Para planificar y realizar la operación en



RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

zonas de alto tráfico vehicular o gran afluencia peatonal, de alta concentración comercial o actividad turística, el Operador considerará los horarios de generación y los de inicio de actividades que puedan dificultar sus labores.

- ✓ *Días festivos y domingos.* Los domingos se prestará el servicio de barrido en sectores comerciales, de interés turístico, cultural y deportivo, en ciclo-vías, zonas exteriores de plazas de mercado y de alto tránsito peatonal y, en general, sectores que por sus características requieran ser atendidos estos días. Los días festivos se prestará el servicio en jornada normal. Se exceptúan aquellos días para los cuales la UAESP y el Operador acuerden suspensión dada la especialidad del día festivo. La recolección de los residuos provenientes de esta actividad deberá realizarse, a más tardar, doce (12) horas después de haberse efectuado el barrido.
- ✓ *Repaso.* La UAESP se reserva el derecho a ordenar, directamente o a través de la interventoría, el repaso de las operaciones de barrido en las vías que según su criterio hayan sido barridas de manera deficiente, sin derecho a compensación para el Operador y siempre que tal orden se imparta por lo menos dentro de la hora siguiente a la operación normal establecida.

4.1.3. Limpieza

4.1.3.1. Alcance

La actividad de limpieza sustituye el barrido en las vías y áreas públicas no pavimentadas. Los residuos diferentes a arenilla que se encuentren en ellas, serán objeto de recolección mediante el uso de elementos manuales como piquetes, rastrillos, palas o similares.

Constituyen también actividades de limpieza:

- ✓ Desempapele y lavado de muros, mogadores y postes que no sean de alumbrado público.
- ✓ Retiro de pendones y pasacalles no institucionales colocados en áreas públicas sin permiso de la autoridad competente.
- ✓ Lavado con agua a presión de puntos sanitarios, bases de monumentos, andenes, plazoletas y demás áreas duras donde el estado de suciedad requiera su limpieza por este método; bases y barandas de puentes vehiculares, incluyendo los puentes peatonales de Transmilenio, pero no las estaciones; mobiliario urbano como cestas públicas y paraderos que no hagan parte de cualquier otro contrato que



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

incluya dentro de su objeto tal actividad; sitios donde se acumulan residuos sólidos para su posterior recolección.

- ✓ Lavado con agua a presión de puentes peatonales en donde se deberá incluir las bases, barandas y tableros por encima, y por debajo cuando las condiciones de seguridad lo permitan
- ✓ El mobiliario urbano como los puentes metálicos, en especial del sistema Transmilenio, deberán ser atendidos de forma manual ó a través de un sistema de soplado en horarios que no afecten la movilidad de los peatones. Los residuos provenientes de dicha actividad deben ser recogidos.
- ✓ Recolección y transporte hasta el sitio de disposición final de los residuos de arrojo clandestino ubicados en vías y áreas públicas.
- ✓ Recolección y transporte de los escombros clandestinos arrojados al espacio público.
- ✓ Retiro y transporte de los residuos sólidos de origen domiciliario que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ha recogido desde los humedales, cauces, lechos o rondas de los ríos, debidamente presentados en el espacio público donde el operador y/o prestador pueda realizar el cargue, siempre y cuando no se haya contemplado en contratos suscritos con terceros por la UAESP, la EAAB, u otras entidades del orden distrital.

El sistema de recolección y almacenamiento temporal de los residuos derivados de la limpieza dependerá de sus características y de las condiciones de su generación. Las actividades de limpieza serán atendidas con personal y equipo diferente al asignado a la recolección.

4.1.3.2.Frecuencias y horarios

La limpieza en vías y áreas públicas no pavimentadas se llevará a cabo con una frecuencia mínima de dos (2) veces por semana, preferiblemente en horario diurno.

El lavado de puentes peatonales en concreto, metálicos, así como el de las bases y barandas de los puentes vehiculares se ejecutará con una periodicidad de dos (2) veces por semestre. La limpieza de bases de puentes se realizará cuando sea necesario, a criterio de la interventoría y/o la UAESP.

Las bases de monumentos se lavarán con la misma periodicidad. Estas frecuencias podrán modificarse siempre y cuando se demuestre por los Operadores, Prestadores, la UAESP o la interventoría, que el estado de limpieza de los elementos del mobiliario aquí referidos requieren de una mayor o menor atención.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

En todo caso, cualquier modificación en la frecuencia requerirá previo visto bueno de la UAESP, o quien ésta designe. Las demás actividades de lavado se realizarán con la frecuencia que determinen los Operadores, de acuerdo con las necesidades identificadas, de forma que se mantenga un adecuado estado de limpieza. Estas actividades se ejecutarán, preferiblemente en horario nocturno, de tal forma que no interfiera con el normal tránsito peatonal o tráfico vehicular.

Para los anteriores efectos, los Operadores realizarán al menos una vez al mes, inspecciones a las Zonas asignadas, de forma que se mantengan los diferentes elementos del mobiliario urbano bajo su responsabilidad, siempre en adecuado estado de limpieza. El resultado de dicha inspección se reportará mes a mes en el informe de Gestión que debe ser entregado los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, tal como se menciona en la minuta de los Contratos.

Las actividades de este componente también podrán realizarse bajo solicitud de la UAESP y/o Interventoría en cuyo caso deberán programarse dentro de los tres (3) días siguientes a su comunicación. El almacenamiento temporal y recolección de estos residuos se realizará con los mismos criterios y mecanismos que para el barrido manual.

Se excluye expresamente de esta actividad la limpieza del mobiliario urbano a que se refiere el Contrato de Concesión N° 001 de 2001, celebrado entre el Distrito Capital, a través del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público -DADEP y la firma Equipamientos Nacionales de Colombia S.A. "EUNALCO S.A." (Hoy EUCOL), quienes por el término de doce (12) años instalarán mobiliario urbano y realizarán la inspección, limpieza, mantenimiento y eliminación de grafiti o los elementos por ellos instalados, así como de los asignados con inventario por el DADEP, así como la limpieza al interior de los parques públicos que sean entregados en concesión a terceros por parte del IDR.

4.1.3.3. Operativos especiales de limpieza

El Operador deberá ejecutar tareas excepcionales de limpieza con todos los medios a su alcance para superar situaciones extraordinarias que se deriven de hechos de caso fortuito o fuerza mayor tales como siniestros, accidentes y catástrofes, o ante eventos previsibles como desfiles, ferias, elecciones, manifestaciones, huelgas o alteraciones del orden público y para reforzar las áreas críticas ante solicitudes de la comunidad, la UAESP y/o interventoría.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

En estos casos el Operador deberá utilizar el tipo de equipos y la cantidad de mano de obra que resulte más conveniente para recoger los residuos que se encuentren esparcidos, sin desatender las Zonas que ya tienen horarios, frecuencias y recursos programados, salvo autorización expresa de la UAESP.

4.1.3.4.Eventos previsibles

En los casos de eventos religiosos, cívicos, culturales, deportivos, fiestas tradicionales o similares que se realicen en vías o áreas públicas, el Operador deberá coordinar con la UAESP o la entidad organizadora, la ejecución de un programa especial de limpieza del lugar o área afectada.

En los casos de eventos especiales que requieran autorización o permiso de la Administración Distrital, el valor de los servicios de limpieza del lugar o espacio será cobrado directamente por el Operador al realizador u organizador del evento. Para el efecto, la Administración Distrital, previamente a la autorización respectiva, podrá exigir el contrato o convenio que para el efecto suscriban el Operador y el usuario del servicio especial.

En los casos previsibles de concentración de personas tales como elecciones o marchas, el Operador programará las actividades que requiera en forma inmediata, de tal manera que se recupere el estado de limpieza de las zonas afectadas.

Para la programación de estas labores se tendrá en cuenta el horario de la actividad generadora: si termina dentro de la jornada diurna, el personal de limpieza estará disponible al terminar el evento; en caso de eventos nocturnos, el personal estará disponible al iniciarse la siguiente jornada de trabajo.

4.1.3.5.Eventos Imprevistos

En caso de accidentes, calamidades, siniestros naturales o hechos imprevistos que generen suciedad u obstáculo en las vías o áreas públicas, el servicio de limpieza deberá realizarse una vez el Operador coordine su inicio con la autoridad competente y encargada de liderar las actividades requeridas para atender y resolver la situación.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Dependiendo de la gravedad de las consecuencias y/o cuando el acontecimiento impida el tráfico normal vehicular, el Operador deberá iniciar de inmediato las actividades de limpieza y con autorización previa de la UAESP, podrá destinar personal de la operación normal de otros sectores para atender estos eventos.

4.1.3.6. Solicitudes de limpieza

Se refieren a la recolección de escombros y desechos de construcción arrojados clandestinamente en las áreas o vías públicas, andenes y separadores de vías, detectados por el Operador o reportados por la comunidad, la UAESP o la interventoría.

Así mismo, los escombros originados por remodelaciones de viviendas que no requieran licencia de construcción y cuya recolección sea solicitada por el usuario, siempre y cuando su volumen sea igual o inferior a un (1) metro cúbico (m³).

En el caso de los escombros con generador conocido que superen un (1) metro cúbico (m³), el pago del servicio se podrá realizar directamente al Operador o con cargo a la cuenta contrato del Usuario. Será responsabilidad del Operador presentar ante la UAESP o a quien ésta designe mes a mes en el informe de Gestión que debe ser entregado los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, tal como se menciona en la minuta de los Contratos, los recibos de pago por concepto de la disposición en las escombreras debidamente autorizadas.

Con el objeto de garantizar el principio de Área Limpia, la recolección de escombros de arrojado clandestino deberá hacerse de manera permanente (de acuerdo a las frecuencias establecidas) y en el caso de ser reportados a través de la línea telefónica de reclamos 110, o por cualquier otro medio de información y/o atención al usuario deberán ser atendidos como máximo al día siguiente del reporte.

La inspección y programación de la recolección de escombros de generador conocido, se realizará dentro de los dos (2) días siguientes a la solicitud del usuario, para lo cual el Operador le deberá indicar el día y hora del servicio, con el fin que el usuario realice la presentación adecuada de los mismos para efectos de su recolección. El servicio de retiro de animales muertos que se encuentren en las Zonas asignadas donde se presta el servicio se efectuará en el transcurso de las tres (3) horas siguientes a la recepción de la solicitud de retiro o notificación. Para el caso de animales de gran tamaño se requiere autorización por parte de la Autoridad competente.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

4.1.4. Transporte

El transporte de los residuos recolectados desde el punto de finalización de la micro-ruta de recolección hasta los sitios de transferencia, tratamiento, aprovechamiento o disposición final, se realizará buscando la malla vial arterial principal. Cuando las vías arterias dispongan de carriles paralelos, los vehículos de transporte de desechos deberán circular por estos últimos, de acuerdo con las disposiciones vigentes sobre vehículos de carga.

El transporte hasta el sitio de disposición final se hará en vehículos compactadores mínimo de 14 yardas cúbicas y para ello se podrán utilizar sistemas de trasbordo que permitan transferir los residuos desde vehículos pequeños a vehículos de mayor capacidad; no se podrá realizar trasbordo de residuos en vías principales ni en zonas de hospitales, guarderías, bibliotecas, sanatorios y hogares geriátricos.

El Operador, deberá entregar a la UAESP y/o Interventoría la ubicación de los puntos seleccionados para realizar la actividad de trasbordo, así mismo implementará las medidas necesarias para garantizar el flujo vehicular y mitigar los impactos ambientales que se puedan generar.

Para el transporte de los residuos recolectados por las actividades señaladas en barrido y limpieza hasta los sitios de tratamiento, aprovechamiento o disposición final se deberá seguir lo indicado anteriormente, exceptuando lo referido al tipo de vehículo, el cual de todas maneras deberá contar con un sistema mecánico de descargue y cumplir con las demás condiciones establecidas en este Reglamento.

4.1.4.1. Sitios para la descarga de los residuos recolectados

El Operador, descargará los residuos que recolecte en las instalaciones que cuenten con todos los permisos ambientales, de acuerdo con lo señalado anteriormente, según los tipos de residuos, así:

- Residuos ordinarios:
Sitio de disposición final de residuos sólidos, Relleno Sanitario.
- Corte de Césped:
Sitio de disposición final y/o tratamiento de residuos sólidos, Relleno Sanitario.



RESOLUCIÓN N^o 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- **Escombros:**
Escombreras debidamente autorizadas.
Plantas de tratamiento y/o de aprovechamiento.
- **Material Aprovechables:**
Sitios de aprovechamiento autorizados, en caso de que se establezca la recuperación de material aprovechable.

4.1.4.2. Sobre el equipo de transporte

El Operador, como único responsable de la operación y en cumplimiento de la prestación del servicio de aseo deberá garantizar y disponer en todo momento y a su propio costo del equipo necesario para atender todas las obligaciones contractuales y el cumplimiento de los horarios y frecuencias en cada uno de los servicios prestados.

El Operador y /o prestador en todo momento debe disponer de los equipos en perfecto estado de operación implementando para ello planes de mantenimiento preventivo. No obstante lo anterior deberá disponer de los equipos de reserva necesarios para garantizar la continuidad del servicio.

Los vehículos y equipos no deberán ser modelos inferiores al año 2003, los cuales deben ser conservados en óptimas condiciones técnicas de operatividad, higiene y presentación durante toda la vigencia del Contrato, debiendo ser sustituidos por el Operador en el momento en el que por su desgaste natural, por fallas o daños no puedan ser utilizados eficientemente.

El Operador y/o prestador deberá realizar los mantenimientos correctivos a sus equipos, en especial a los vehículos compactadores con fuga de líquidos que sean reportados por la Interventoría y/o UAESP. De estos mantenimientos el operador y/o prestador reportará a la Interventoría o a la Supervisión para que verifique y avale la eficacia de los trabajos ejecutados.

Para el transporte del personal, cuando a esto hubiere lugar, el Operador y /o prestador utilizará vehículos apropiados para esta actividad.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

4.1.4.3. Disponibilidad del Equipo para Recolección de Residuos Sólidos

Para iniciar la ejecución de la prestación del servicio, el Operador y/o prestador deberá proveer el tipo y cantidad de equipos requeridos así como garantizar el buen funcionamiento en todos sus sistemas. Para la prestación adecuada y óptima del servicio, la incorporación total de los equipos, se hará al inicio de Contrato, bajo el criterio técnico, operativo, administrativo y financiero del Operador, con la previa aprobación de la Interventoría y/o UAESP.

En caso de aumentos en la población o en la producción de residuos sólidos, o por necesidades específicas del servicio, el Operador deberá aumentar por su cuenta el equipo a utilizar con el fin de que el servicio continúe prestándose eficientemente. El Operador será responsable por las deficiencias ocasionadas por la falta de equipo y esto acarreará las sanciones previstas en el Contrato.

El Operador y/o prestador podrá emplear la modalidad de subcontratación de equipos, en cuyo caso éste deberá cumplir con todas las características y requisitos generales exigidos en el Contrato de prestación de servicio de aseo y en el presente Reglamento.

Los desperfectos mecánicos diferentes a pinchazos que sufran los vehículos en vía pública y por cuyo efecto queden fuera de servicio por un lapso mayor de tres (3) horas, deberán ser reemplazados de manera que el servicio sólo se vea afectado por la demora normal como consecuencia del desperfecto mecánico.

Los vehículos deberán encontrarse en buen estado mecánico durante toda su operatividad y en buen estado de limpieza al comienzo de cada jornada.

4.1.4.4. Uso Exclusivo de los Vehículos

Todos los vehículos destinados a la prestación de los diferentes servicios son de uso exclusivo para los fines determinados en la prestación del servicio público domiciliario de aseo, en la ciudad de Bogotá D.C.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

4.1.4.5. Aspectos Legales

Todo el parque automotor de los Operadores y/o prestador deberá ser matriculado en el Distrito Capital de Bogotá y homologado ante las autoridades competentes. Además del seguro obligatorio vigente, el Operador y/o prestador deberá asegurar sus vehículos contra daños a terceros.

Todos los equipos deberán estar permanentemente a paz y salvo por todos los tributos de carácter nacional, local o territorial, así como libres de multas y embargos. El conductor mantendrá en el vehículo copia de la licencia de tránsito, de las pólizas de seguro y certificaciones ambientales vigentes que puedan ser requeridas por la autoridad competente.

Todo personal del Operador y/o prestador asignado a manejar el parque automotor, debe cumplir con la normatividad de tránsito vigente.

4.1.4.6. Control Operativo

El Operador deberá manejar su parque automotor a un nivel de eficiencia adecuado que será monitoreado por la Interventoría y/o UAESP, con base en la información estadística que se entregará periódicamente.

Para el control interno de la operación, la programación del mantenimiento preventivo y la generación de estadísticas, los vehículos deberán disponer, entre otros, de los indicadores de kilometraje, temperatura, tacómetro y demás pertinentes.

Será responsabilidad del Operador y/o prestador velar por el cumplimiento de la totalidad de disposiciones de orden municipal, departamental y nacional sobre transporte de carga, carga máxima por eje, velocidades máximas de circulación en función del tipo de vía, altura y dimensiones máximas de los vehículos, entre otros.

El Operador deberá mantener durante la vigencia del Contrato, la información histórica en la base de datos de control operativo para consultas y análisis estadísticos que requiera la Interventoría y/o supervisión del contrato y la UAESP.

4.1.4.7. Requisitos Especiales



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Los vehículos recolectores destinados a la recolección de residuos ordinarios deberán ser de tipo compactación y/o vehículos apropiados para tal fin. Las cajas compactadoras contarán con sistemas adecuados que permitan, además de su cometido, una rápida acción de descarga de su contenido, todo de acuerdo con las especificaciones del fabricante.

Los vehículos destinados a recolección de residuos ordinarios deberán poseer un sistema de estanqueidad óptimo, de forma que se evite la fuga de lixiviados especialmente en el momento de compactar. El drenaje deberá realizarse por medio del sistema diseñado por el fabricante para el efecto.

Los vehículos destinados a la recolección que empleen cajas estacionarias (tipo *roll-off* o similar) deberán contar con un sistema mecánico que permita el fácil levante y descargue del contenido en el sitio de disposición final.

Todos los vehículos destinados a la prestación del servicio, deberán contar con cebras o bandas reflectivas microprisma como mínimo de cuatro (4) pulgadas de ancho y clasificación tipo nueve (9) según norma DOT, reflectivas en las defensas delantera y trasera del vehículo, así como en ambos costados laterales definiendo el contorno geométrico del vehículo.

Los vehículos destinados a la recolección mediante contenedores estandarizados, deberán contar con los elementos necesarios para realizar la labor en forma ágil y evitando la dispersión de residuos en la vía pública; además, deberán permitir la realización de recolección manual fácilmente.

Los vehículos destinados a recolectar escombros podrán ser de caja abierta pero deben utilizar un sistema de cubierta que impida la diseminación de partículas al transportar su producto hasta el lugar de disposición final.

4.1.4.8. Equipos de Limpieza

Los equipos destinados a recolectar los residuos provenientes de las actividades de limpieza, tales como recolección de escombros, de material vegetal originado por corte de césped, residuos de gran tamaño, atención a zonas de difícil acceso, o de operativos especiales de limpieza, podrán ser de caja abierta pero deben utilizar un sistema de cubierta que impida la diseminación de partículas al transportar su producto hasta el lugar de disposición final.

Todas las cajas, cerradas y abiertas que sean utilizadas por el Operador deberán permitir la descarga de residuos por medios mecánicos o manuales, para evitar al máximo la diseminación de los mismos y la emisión de



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

RESOLUCIÓN N° 1365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

polvo. Para el caso de las barredoras mecánicas, éstas deberán ser adecuadamente calibradas, de forma que se dosifique el agua que humedece el área de contacto de la máquina y así evitar la generación de partículas en suspensión (polvo).

4.1.4.9. Identificación y Color de los Vehículos

Todos los equipos que los Operadores y/o prestador utilicen, deberán ser de color blanco, y éste debe mantenerse durante toda la vigencia del Contrato. Cada vehículo deberá estar identificado con el logotipo de la UAESP, ubicado en el centro superior de ambas puertas de la cabina, éste logotipo debe cumplir con el *Manual de Identidad de La Alcaldía Mayor de Bogotá*.

Además de los logotipos mencionados, los vehículos destinados a la recolección y al barrido deberán tener en sus puertas la leyenda: "Atención A Usuarios Línea de Atención 110" y el número interno del vehículo, con caracteres de tamaño adecuado para permitir su visibilidad.

En los vehículos se podrán colocar mensajes institucionales, ambientales y alusivos al *Programa Basura Cero*, previa presentación a la Interventoría y a la UAESP para sus respectivas recomendaciones.

Queda terminantemente prohibido colocar en cualquier equipo de la Empresa Prestadora del Servicio de Aseo, calcomanías y elementos publicitarios ajenos al Operador o al fabricante y leyendas o inscripciones que no se hayan especificado dentro del Reglamento. Tampoco podrán instalarse elementos decorativos en la cabina, tales como cortinas, viseras y cromados.

Todos los vehículos de supervisión, las cajas estacionarias, contenedores y demás equipos del Operador deberán cumplir con las normas estipuladas en este numeral.

4.1.4.10. Normas de Seguridad

Además de las normas de seguridad industrial establecidas para este tipo de labores y para los vehículos a trabajar, el Operador deberá observar como mínimo los siguientes requisitos:



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- a. Todos los equipos de recolección y limpieza deberán cumplir con la norma internacional DOT. Para la operación nocturna de recolección, deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la tolva.
- b. Estas luces deberán permanecer prendidas durante la operación de recolección y durante el transporte.
- c. No podrá modificarse la disposición de faros o luces provistos por el fabricante, ni agregarse otro tipo de luces exteriores o interiores.
- d. Todos los equipos de recolección y limpieza deberán disponer de espejos retrovisores con amplia visibilidad.
- e. Los vehículos deberán contar con alarmas de reversa y levantamiento de la tolva; deberán tener señales de precaución acústicas y ópticas de tipo reflectivo. Los vehículos con caja compactadora deberán tener sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.
- f. Los equipos deberán estar dotados de estribos adecuados y con superficie antideslizante para que el personal pueda ascender a la tolva de carga en forma segura.
- g. Está prohibido el transporte de personal de recolección o de otros servicios en los estribos de los compactadores, con excepción del que se encuentre en operación siempre y cuando la velocidad no supere los treinta (30) kilómetros por hora (km/h); de ser así, la tripulación permanecerá en la cabina del vehículo.
- h. Todos los equipos y vehículos dispondrán de una cabina con capacidad suficiente para transportar al personal de conducción y los tripulantes, cumpliendo con las respectivas normas legales y de seguridad. Durante la jornada de trabajo está prohibido el transporte de personal diferente a los operarios del servicio en los vehículos de recolección.
- i. Todos los equipos deberán contar con extintores, equipo de comunicaciones, señales preventivas y equipo de seguridad exigido por la legislación colombiana.
- j. No se permitirá el transporte de personal en vehículos destinados al servicio; para este evento se deberá contar con vehículos destinados a dicho fin.



RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

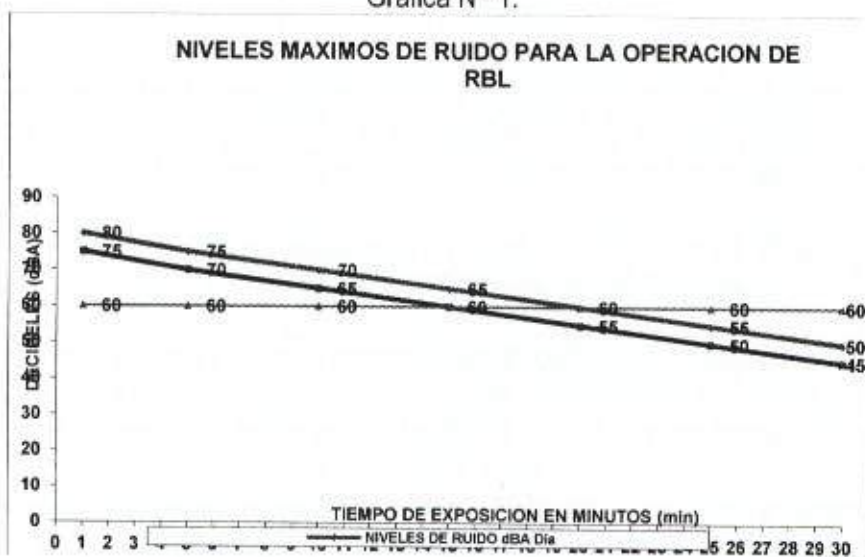
"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

4.1.4.11. Normas Ambientales

Todos los vehículos nuevos para la recolección de residuos ordinarios, deberán cumplir con la normatividad nacional vigente en lo relacionado a emisiones de gases.

Todos los vehículos recolectores deberán cumplir con los valores máximos de ruido permisible para los diferentes tiempos de exposición que se presentan en la gráfica anexa y la normatividad Nacional y Distrital vigente.

Gráfica N° 1.



Las mediciones de ruido para los vehículos se realizarán en las siguientes condiciones:

- ✓ En la vía pública.
- ✓ Con el vehículo prendido y parado.
- ✓ Con el vehículo desarrollando las operaciones propias de las actividades de recolección.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Los vehículos deberán cumplir con las características establecidas en el Título F, numeral 3.3.6 del Reglamento de Agua Potable y Saneamiento Básico, Resolución N° 1096 de 2000 o RAS 2000, o las normas que la complementen, sustituyan o modifiquen.

Los componentes atmosféricos se medirán directamente por la autoridad competente mediante el otorgamiento del Certificado Único de Gases Vehiculares, revisión mecánica o en operativos que permitan registrar en cualquier momento los niveles de emisión de los vehículos recolectores por la Interventoría y/o UAESP. Para lo anterior se utilizarán como referencia la Resolución N°910 de 2008, expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial y la Ley 383 de 2010 o aquellas que las sustituyan o modifiquen.

4.1.4.12. Programa de Mantenimiento

Así mismo deberá integrar al programa de mantenimiento preventivo un conjunto de actividades orientadas a la revisión sistemática de los componentes del vehículo, que inciden directamente sobre las emisiones contaminantes del escape, ruido y calor. Los elementos para el mantenimiento preventivo son:

- ✓ Sistemas de ventilación del Carter.
- ✓ Sistemas de recirculación de gases de escape.
- ✓ Sensor de oxígeno.
- ✓ Tubos de escape.
- ✓ Silenciadores.
- ✓ Tanques de combustible y líneas de alimentación.
- ✓ Filtros.
- ✓ Aislamiento térmico y acústico del motor.

El Operador deberá cumplir con un plan general de mantenimiento y reposición para los vehículos y equipos en general, bien sea que el mantenimiento directo o podrá emplear la modalidad de subcontratación, en cuyo caso éste deberá cumplir con todas las características y requisitos generales exigidos en el presente reglamento.

El incumplimiento o las fallas en el servicio que se presenten por causa del mantenimiento que ha sido subcontratado, serán de exclusiva responsabilidad del Operador.



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

RESOLUCIÓN N^o 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

4.1.4.13. Abandono de Vehículos

El Operador se abstendrá de abandonar sus equipos en la vía pública, por cualquier razón. En caso de avería, el conductor estacionará el vehículo en un sitio que no afecte el tráfico vehicular, colocando las respectivas señales de precaución e informará por radio a la base de operaciones. El conductor permanecerá dentro del vehículo hasta tanto arribe el auxilio mecánico o el vehículo de reemplazo.

4.1.5. Unidades de almacenamiento

4.1.5.1. Contenedores y Cajas Estacionarias

El Operador y/o prestador empleará contenedores (tipo *roll-off* o similar) o cajas estacionarias para aquellos grandes productores como plazas de mercado e industrias que generen volúmenes considerables de residuos, cuyas condiciones de espacio lo permitan y que no puedan ser atendidos mediante contenedores estandarizados.

La dimensión de la caja dependerá entonces del tipo de productor y de la cantidad de residuos, de las restricciones viales y de tráfico pesado establecidas por la normatividad vigente.

Se podrán utilizar también cajas estacionarias en aquellos barrios en los cuales no existe infraestructura vial o la existente resulta inapropiada para el ingreso de los vehículos de recolección.

En las zonas en las cuales se utilice el sistema de recolección por cajas estacionarias, El Operador deberá instalar por su cuenta en cada punto, la cantidad de unidades que sean necesarias para que los residuos que los usuarios depositen no desborden la capacidad de éstos, no obstaculicen la circulación vehicular y peatonal, ni generen puntos críticos de arrojo indiscriminado de residuos.

Los vehículos destinados a este tipo de recolección deberán contar con sistema mecánico levanta cajas que permita transportarla o descargar su contenido dentro del vehículo recolector.

Las cajas estacionarias y contenedores estandarizados requeridos por los grandes productores serán instalados y mantenidos por el usuario, teniendo en cuenta que las mismas sean compatibles con los equipos de recolección.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

El Operador y/o prestador podrá instalar por su cuenta las cajas estacionarias requeridas en zonas residenciales de difícil acceso, que posean restricciones viales y que por lo tanto requieran el uso éstas, de forma que los usuarios depositen allí sus residuos, en los sitios en que sea técnicamente posible y que no genere afectaciones al entorno.

El Operador deberá mantener estos recipientes en un adecuado estado de presentación, limpieza e higiene, e identificarlos con los colores y logotipo de la Empresa con el número de la línea telefónica establecida por el Operador para tal efecto y el número interno de la identificación del elemento.

4.1.5.2. Contenedores Estandarizados

En caso que el Operador considere para un grupo de usuarios en particular, utilizar los recipientes estandarizados para recolección mecanizada, éstos pueden ser suministrados e instalados de común acuerdo con los usuarios. El cobro de éste sistema deberá ser acordado entre las partes y podrá hacerse mediante la factura de aseo o de forma directa (pago de contado o financiación). La entrega se realizará mediante inventario y cada contenedor estará identificado con el nombre y/o logotipo del Operador y el correspondiente número de serie. Los usuarios serán responsables de su limpieza y mantenimiento.

Durante la recolección de los residuos de los contenedores estandarizados, los operarios obrarán de acuerdo con los procedimientos establecidos por el Operador y acatando las recomendaciones de los fabricantes de los equipos con el fin de evitar su daño. Si los recipientes sufren daños atribuibles a la calidad de los mismos o a la deficiente manipulación por parte de los operarios del Operador, estos deberán ser restituidos a su costo. Si el daño fuere por deficiente manipulación del usuario o este llegare a perderse o extraviarse, la restitución podrá realizarla el Operador y se la cobrará al usuario teniendo en cuenta lo previsto para el efecto en materia de plazos para pago y financiación de contenedores, se acordaran entre el usuario y El Operador. En este caso, el Operador deberá reponerlo en un plazo máximo de tres semanas. El recipiente nuevo deberá contar con las mismas especificaciones del anterior.

Los usuarios podrán comprar los contenedores, pero deberán obtener previamente la aprobación del Operador y/o prestador sobre el tipo y características necesarias. El Operador proveerá el formato para esta aprobación. En caso tal que los usuarios decidan por cuenta propia la adquisición de los contenedores estandarizados, éstos



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

deberán sujetarse a lo previsto en materia de especificaciones técnicas y de calidad previstas (colores y numeración según el sistema implementado por el Operador).

Los recipientes serán de plástico moldeado por inyección u otro material resistente, dotados con tapa de cierre hermético, ruedas para facilitar su movilización y traslado desde el sitio de almacenamiento hasta el sitio de recolección; tendrá sistema de enganche para ser accionado por mecanismo hidráulico de elevación instalado en el vehículo recolector. El número y capacidad serán acordes con la producción y frecuencia de recolección.

4.1.5.3. Cestas de Almacenamiento de Residuos Sólidos en áreas públicas.

Las cestas de almacenamiento son para garantizar la disposición de residuos sólidos producidos por los transeúntes, la recolección de los residuos sólidos depositados en cestas ubicadas en espacio público y su mantenimiento es responsabilidad del Operador y/o prestador del servicio público domiciliario de aseo, de la siguiente forma: i) el mantenimiento de las actividades de lavado, ubicación y retiro de bolsas, corresponde a los Operadores y Prestadores, y ii) la reparación que no constituyan reposición de la cesta, corresponde a los Prestadores, así: para el caso de Ciudad Limpia, en relación con las cestas que como antiguo concesionario ubicó en su zona de prestación de servicio y para la EAAB, las colocadas por los antiguos concesionarios de las zonas a su cargo.

Para esto se levantará un inventario de las cestas públicas intervenidas,. De acuerdo con este inventario se ejecutarán un cronograma de actividades de mantenimiento que corresponde a las acciones tendientes a corregir el estado de las cestas de manera que se garantice el buen funcionamiento, tal como lo establece el artículo 57 del Decreto 1713 de 2000.

4.1.6. Corte de césped.

Esta actividad comprende el retiro preliminar de los residuos gruesos que interfieren en el corte y bordeado del césped, la acumulación y cargue del material cortado y el traslado del mismo hasta los sitios asignados para disposición final o aprovechamiento, en todas las áreas verdes públicas del Distrito Capital, ubicadas en:

- ✓ Separadores viales, incluyendo en estos además de las vías de tránsito automotor, las vías peatonales, y ciclo-rutas.
- ✓ Glorietas, rotondas, orejas o asimilables.

26



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

- ✓ Zonas verdes de andenes que no estén a cargo de moradores, propietarios o administradores de los predios del frente, de conformidad con las disposiciones del Código de Policía.
- ✓ Parques públicos definidos en el Plan de Ordenamiento Territorial del Distrito Capital que se encuentren dentro del perímetro urbano, zonas de protección ambiental y zonas del espacio público que sean incorporadas por el Distrito Capital.

En la intervención de zonas verdes públicas del Distrito Capital, mediante el corte de césped, se vinculan otras Entidades del Distrito y de orden Nacional, las cuales también tienen la obligación de ejecutar esta labor. A continuación se relacionan las competencias de cada una de estas Entidades y sus obligaciones con respecto a este componente del servicio público de aseo.

- ✓ Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá en el mantenimiento, conservación, recuperación, preservación, mejoramiento del entorno del sistema hídrico de los canales, quebradas, ríos y humedales.
- ✓ Instituto de Desarrollo Urbano en el mantenimiento con corte de césped de las áreas verdes del sistema de Transmilenio y/o obras antes de ser entregados a la Unidad para su intervención en fase de operación. Jardín Botánico José Celestino Mutis en el mantenimiento de la jardinería del Distrito Capital. Empresa Colombiana de Vías Férreas, Instituto Nacional de Vías, Instituto Nacional de Concesiones, Ferrocarriles del Norte de Colombia y todas aquellas Entidades Nacionales que tengan competencia en el mantenimiento y ornamentación de los corredores férreos que pasan por el Distrito Capital mientras no sean cedidos a la ciudad de Bogotá, momento en el cual se incorporarán a las actividades del presente Reglamento.
- ✓ Otras entidades de orden Nacional o Distrital, Local o Regional que tengan predio abiertos dentro del Distrito Capital con invasión de césped, cuya limpieza es competencia de dichas entidades.

4.1.6.1. Limpieza preliminar

Consiste en liberar el área a intervenir de residuos que puedan ocasionar averías al equipo dispuesto para el corte, tales como vidrios, escombros, piedras, pedazos de madera, papel, ramas y troncos sueltos, entre otros.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

4.1.6.2. Corte del césped y recolección de residuos

Consiste en la acción misma de corte, de tal manera que la altura mínima del pasto no supere los dos (2.0) centímetros. Como resultado de la labor de corte del césped en zonas verdes no deben quedar expuestos los estolones y rizomas del kikuyo a fin de evitar consecuencias erosivas. En ningún caso, la altura del césped podrá superar los ocho (8) centímetros.

El corte deberá hacerse con máquinas especializadas para esta labor tales como podadoras, desbrozadoras, guadañadoras a motor o tractor y/o recicladoras especiales para el mantenimiento de zonas verdes y parques. En ningún caso se hará con peinilla o machete, por los riesgos que trae consigo el uso de estos implementos y por la baja calidad final del trabajo.

En el caso de requerirse para el primer corte, guadañador con cuchillas, su utilización será autorizada sólo para alturas superiores a diez (10) centímetros. A partir del segundo corte deberá utilizarse guadañadora con yoyo de nylon. El corte con tractor o podadora deberá realizarse sobre toda la superficie verde donde el equipo no encuentre impedimento.

El corte con guadaña deberá desarrollarse en las áreas verdes en general incluyendo las juntas de delimitación de zonas duras, donde sea necesario, tales como alrededor de cajas, postes, bancas u otros elementos que se integran o se unen con la zona verde y como complemento a la labor ejecutada por el tractor o podadora para obtener un mejor acabado.

El Operador deberá comprometerse con la recolección de la totalidad del material originado en la actividad de corte hasta máximo doce (12) horas de realizada la actividad, empacarlo adecuadamente y transportado hasta los sitios indicados para su disposición final o aprovechamiento.

Si por alguna circunstancia los residuos producto del corte caen sobre la calzada, caminos peatonales, canchas o cualquier otra área, la labor deberá complementarse con el barrido de las mismas, en forma inmediata. Si llegare a ocurrir taponamiento de los sumideros por deficiencia en la labor anteriormente anotada, el Operador estará obligado a realizar la limpieza de esta infraestructura.

En caso de presentarse la posibilidad de disposición final de estos residuos en sitios diferentes a los asignados por la UAESP, el Operador deberá solicitar autorización a ésta para disponer de ellos, de acuerdo con el permiso



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

ambiental que disponga el predio a utilizar. El almacenamiento y recolección de estos residuos se realizará con los mismos criterios establecidos para el barrido manual.

4.1.6.3. Bordeo

Esta labor puede desarrollarse manual o mecánicamente. Consiste en el corte vertical entre la zona verde y los sardineles, cajas de inspección, tapas, juntas de delimitación de zonas duras, senderos peatonales y otros elementos que forman parte integral de la zona verde. La distancia de bordeado entre zona verde y demás puntos de delimitación deberá ser máximo de cinco (5) centímetros para evitar socavación. En caso de que esta labor sea realizada con guadañadora, es necesaria la utilización del yoyo de nylon.

En lugares donde la estructura ha permitido la invasión del kikuyo, se debe dar geometría al bordeado, de acuerdo con las características del lugar, desde el primer corte. Para desarrollar esta actividad debe usarse como herramienta mínima el azadón. En todo caso se prohíbe el bordeado con herbicida.

Las zonas dedicadas a jardines y setos deberán aislarse de la zona verde para evitar la invasión por kikuyo u otras especies. Para ello deberá construirse un área de aislamiento con el prado, de por lo menos, ocho (8) centímetros. Por el riesgo de daño a estas áreas de separación prado-jardín, no se les puede hacer aplicación de herbicidas.

4.1.6.4. Atención a zonas duras

Varias especies de maleza y el pasto kikuyo que por su fisiología de crecimiento se propague entre las dilataciones, uniones y espacios similares de las áreas duras formadas con materiales no vegetales tales como senderos peatonales, canchas deportivas, muros y otras, produciendo deterioro, deberá erradicarse mediante control orgánico y/o manual no con control químico para evitar el riesgo de dañar la vegetación vecina y provocar intoxicaciones en la población humana y animal. Además, estas zonas duras deberán quedar totalmente limpias mediante barrido, soplado y/o aspirado mecánico. Los cerramientos y zonas externas que delimitan los parques deben ser mantenidas de igual forma.



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

RESOLUCIÓN N^o 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

4.1.6.5.Frecuencias y horarios

El desarrollo de las tareas de corte se hará de forma programada, con una frecuencia mínima de cuatro (4) veces por semestre o por ciclos que son programados entre treinta (30) y cuarenta y cinco (45) días, según los microclimas predominantes en las zonas asignadas.

Para ello el Operador podrá apoyarse en el "Mapa de humedad ambiental relativa de Bogotá", del Jardín Botánico.

Ante solicitud de la UAESP o de los usuarios y cuando medien razones de seguridad, el Operador realizará el corte de césped por fuera de lo programado. Esta actividad deberá realizarse en horario diurno para zonas residenciales. Se exceptúan de esta obligación aquellas zonas que por las dificultades generadas por el tránsito peatonal, o por pertenecer a los separadores aledaños a los corredores de Transmilenio y cualquier otra zona que por sus características particulares pueda tener influencia significativa en la prestación del servicio.

4.1.6.6.Equipo mínimo disponible

El Operador deberá suministrar oportunamente los equipos necesarios para cumplir con los programas, plazos y especificaciones técnicas de la actividad de lo cual mantendrá informado a la UAESP e Interventoría.

El personal y equipo destinados a esta actividad serán de forma exclusiva, excepto cuando se presenten eventos imprevistos que requieran operativos de limpieza no programados.

4.1.6.7.Normas especiales de Seguridad industrial para el corte de césped

En materia de seguridad y salud en el trabajo, el corte de césped deberá ceñirse a los parámetros establecidos en el Programa de Salud Ocupacional o su equivalente elaborado para tal fin, el cual deberá ser enviado a la UAESP y la Interventoría para su respectiva revisión y observaciones.

Además debe velar por los siguientes lineamientos:



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

4.1.6.8. Seguridad para la comunidad

Comprenderá todas las medidas tendientes a evitar daños a inmuebles, vehículos y accidentes con personas que vivan en el sector o que transiten durante la ejecución del corte del césped.

Divulgación: Se colocará una valla informativa en la cual se indique:

- ✓ Nombre del Operador
- ✓ Teléfono de reclamos (Línea 110)
- ✓ Página Internet
- ✓ Objeto de la labor
- ✓ Instrucciones a la comunidad

Medidas para prevenir accidentes

- ✓ Demarcación mediante cinta preventiva que encierra el área de trabajo, con el fin de aislarla del tráfico vehicular y tránsito peatonal.
- ✓ Vallas de información
- ✓ Para prevenir accidentes ocasionados por guijarros u otros residuos impulsados en el momento de efectuar el corte, el Operador deberá proteger el área con una malla de anqueo de tipo metálico ó plástico que impida la salida de estos elementos, colocándola lo más cerca posible de la máquina y el operario.
- ✓ La colocación de la malla de protección y su utilización adecuada no sustituirá la utilización de vallas de información.
- ✓ Esta malla deberá tener una longitud concordante con el área intervenida, altura mínima de 1,50 metro y deberá estar soportada por una estructura que permita moverla fácilmente.
- ✓ Se deben demarcar senderos peatonales teniendo en cuenta las posibles limitaciones físicas de los ciudadanos para su movilidad

4.1.6.9. Seguridad del Operario



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

RESOLUCIÓN N^o 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

Adicionalmente a la seguridad ciudadana, se debe dar la máxima seguridad a la integridad física del operario durante la ejecución de las labores de corte. Para ello la dotación mínima deberá incluir los siguientes elementos: botas y guantes de seguridad, peto largo de camaza, careta de protección, filtros auditivos, tapabocas cuando utilice herbicidas, mono-gafas, canilleras, protección auditiva, conjunto impermeable, chaleco reflectivo y uniformes del color que identifique al Operador, de acuerdo con el diseño previsto para el caso.

Es compromiso del Operador, dar mínimo ocho (8) horas de inducción al personal nuevo, haciendo conocer las especificaciones técnicas del corte, las actividades a desarrollar, los riesgos a los que están expuestos y las medidas de seguridad que deberán observarse, procedimientos de trabajo seguro y la responsabilidad sobre la calidad del trabajo final.

Para este cumplimiento el operador deberá entregar las dotaciones conforme a lo reglamentado en las normas laborales. Así mismo para la entrega de los elementos de protección personal se hará acorde con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. El operador deberá tener un registro de control disponible donde se consigne como mínimo los siguientes aspectos:

✓ **Dotación :**

- Nombre del trabajador
- Elementos específicos de dotación entregados
- Fecha de entrega
- Firma de recibido del trabajador

✓ **Elementos de Protección Personal**

- Nombres del trabajador
- Elementos de protección personal entregados
- Fecha de entrega
- Firma recibido del trabajador

4.1.6.10. Plan de Manejo Ambiental



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Será responsabilidad del Operador desarrollar e implementar un Plan de Manejo Ambiental para la actividad de corte de césped, el cual revisará y actualizará como mínimo cada semestre o cuando la normatividad ambiental o autoridades ambientales lo exijan.

4.1.7. Poda de Arboles

El Operador y/o el Prestador realizará la poda de árboles ubicados en áreas públicas, cuando la UAESP solicite la realización expresa del servicio.

Las actividades que componen este servicio son: corte de ramas y follajes, manual o con moto sierra, el realce que incluya ramificaciones basales, cicatrización, recolección, transporte y presentación para disposición final o aprovechamiento, en los lugares que la UAESP designe, sin modificar la estructura de la vegetación forestal, es decir, no se puede tumbar ningún árbol. Las ramas partidas deberán ser retiradas de forma manual y con ayuda de la moto sierra (con espada máxima de 26 pulgadas).

El Operador y/o el Prestador deberá realizar podas de formación, sanitarias y de estabilidad, de acuerdo con los requerimientos, en las Zonas que indique la UAESP, dando cumplimiento a las especificaciones técnicas contenidas en el "Manual de Arborización para Bogotá, D.C. - Diseño, plantación, mantenimiento y manejo" del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis. Diciembre de 2000.

Para realizar la poda de un árbol se debe tener en cuenta que todo corte que se realice debe ser "limpio", es decir plano y liso y sin protuberancias, arrugas, entre otros, para evitar sitios donde pueda recolectarse agua, ni heridas irregulares que puedan infectarse y/o generar enfermedades al individuo arbóreo. Una vez realizado el corte deberá aplicarse una sustancia cicatrizante con el fin de evitar posibles infecciones y generación de enfermedades al individuo arbóreo intervenido. Las actividades a desarrollar en este componente, incluirán la poda de ramas y follajes y su transporte hasta los sitios de disposición que la UAESP indique.

Los rangos de altura de los árboles a intervenir son:

RANGOS DE ALTURA DEL ARBOL
Entre 2 y 5 metros
Entre 5,01 y 10 metros
Entre 10,01 y 15 metros



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

Entre 15,01 y 20 metros

Mayor a 20 metros

4.1.7.1.Recolección de árboles Caídos

Teniendo en cuenta el Decreto Distrital 531 de 2010, artículo 17- situaciones de emergencia- el Operador deberá efectuar la recolección, transporte y disposición final de todos aquellos árboles caídos sobre el espacio público por situaciones de emergencia y para el deberá utilizar el personal y las herramientas adecuadas para facilitar el proceso de recolección y de esta forma garantizar el área limpia.

4.1.7.2.Normas mínimas de Seguridad industrial para la poda de árboles

Independiente de la obligación del Operador de ofrecer la totalidad de medidas para asegurar la prestación del servicio en condiciones de seguridad tanto para los operarios como para los transeúntes, el Operador debe delimitar el área de trabajo con cinta de demarcación con el objeto de evitar el paso de peatones y prevenir posibles accidentes de los mismos.

Adicionalmente se colocará una valla informativa en la cual se indique:

- ✓ Nombre del Operador.
- ✓ Teléfono de reclamos (Línea 110)
- ✓ Objeto de la labor
- ✓ Instrucciones a la comunidad

El operador y/o el Prestador para todas las tareas deberá implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que le permita controlar los riesgos que puedan causar accidentes o el desarrollo de enfermedades a los trabajadores este sistema deberá estar revisado y aprobado por un profesional con licencia vigente en salud ocupacional, antes de iniciar con el desarrollo de las tareas de cualquier manera el operador será el responsable de garantizar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo el cual debe contemplar la política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y las acciones de mejora con



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo.

Para este cumplimiento el operador deberá entregar las dotaciones conforme a lo reglamentado en las normas laborales Así mismo para la entrega de los elementos de protección personal se hará acorde con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. El operador deberá tener un registro de control disponible donde se consigne como mínimo los siguientes aspectos:

✓ **Dotación :**

- Nombre del trabajador
- Elementos específicos de dotación entregados
- Fecha de entrega
- Firma de recibido del trabajador

✓ **Elementos de Protección Personal**

- Nombres del trabajador
- Elementos de protección personal entregados
- Fecha de entrega
- Firma recibido del trabajador

4.1.7.3. Plan de Manejo Ambiental

Será responsabilidad del Operador y/o el Prestador desarrollar e implementar un Plan de Manejo ambiental para la actividad de poda de árboles, el cual revisará y actualizará como mínimo cada semestre o cuando la normatividad ambiental o autoridades ambientales lo exijan.

4.1.7.4. Control de los Servicios

Para garantizar el cumplimiento de las microrrutas y la calidad del servicio, el Operador asignará supervisores, con los medios de comunicación y transporte adecuados quienes deberán reportar cualquier novedad al Interventor y a la UAESP.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

DISPOSICIONES SOBRE LA GESTION SOCIAL

5.1. Relaciones con la comunidad

Plan de Relaciones con la Comunidad. Este deberá ser incorporado dentro de las actividades de gestión social de los operadores, en tanto está destinado a orientar y desarrollar las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial en concordancia con los principios del Plan de Basura Cero contenido en el Plan de Desarrollo "Bogotá Humana" y del Plan de Inclusión Social de Recicladores.

Los operadores y/o Prestadores adoptarán el Plan de Relaciones con la Comunidad de acuerdo con los lineamientos que defina la UAESP, fortaleciendo los procesos dirigidos a la prevención, separación en la fuente, manejo ordenado y adecuado de los residuos en la Zona respectiva. El Plan de Relaciones con la Comunidad que elaborará y ejecutará cada Operador bajo los lineamientos de la UAESP, estará sujeto al tiempo de duración de cada uno de los Contratos.

Estos procesos estarán orientados a:

- a. Sensibilizar en la formación de la cultura de la prevención, separación en la fuente y manejo ordenado de los residuos, a la comunidad como sujeto activo, así como en el control y mantenimiento del estado de limpieza y aseo de su entorno y sus deberes y derechos generales como usuarios del servicio.
- b. Sensibilizar a la ciudadanía en la presentación adecuada de las bolsas blancas ubicadas en los andenes que contienen material reciclable, con el fin de que dicho material sea recogido por los recicladores o recuperadores de oficio. Si por alguna razón hay un cambio en el horario de las microrrutas de recolección de los residuos ordinarios, sus sentidos y/o microrruta, se deberá informar a la UAESP esta novedad con los términos previstos en este reglamento, sin perjuicio de la socialización que de esta misma situación se haga a la ciudadanía, para contribuir que se garantice que previamente la población recicladora y recuperadora realice la recolección del material reciclable.
- c. En el desarrollo de los programas dirigidos a la comunidad se buscará la participación de las alcaldías locales, de las JAL, JAC, y demás organizaciones existentes en área de influencia de la Zona asignada y de centros o sitios determinados por la UAESP, así como de la empresa privada e instituciones, con el fin de lograr un mayor compromiso de la comunidad y optimizar los resultados de los programas a desarrollar por



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

parte de los operadores de aseo. Para tal efecto los operadores de aseo trabajarán en los siguientes componentes.

d.Sensibilización: dirigida a los diferentes sectores poblaciones para estimular el compromiso e importancia del manejo adecuado de los residuos sólidos, prevención y separación en la fuente, con fundamento en el conocimiento tanto de sus derechos como de sus deberes, relacionados con este servicio público.

e.En aquellos lugares donde se detecten puntos críticos, se deberá adelantar una labor de cultura con la comunidad, con el apoyo de las organizaciones locales, de manera preventiva. Si los usuarios persisten en el manejo y disposición inadecuada de residuos, deberán ser reportados para aplicar los mecanismos de control social, particularmente lo relacionado con el Comparendo Ambiental.

f.Todos los proyectos del Plan de Relaciones con la Comunidad tendrán el componente transversal de separación en la fuente.

g.El Plan de Relaciones con la Comunidad deberá contener estrategias de comunicación establecidas por el Operador de aseo; dichas estrategias van enfocadas y promovidas en diez (10) proyectos a saber:

- ✓ Proyecto Multiusuarios
- ✓ Proyecto Centros Educativos
- ✓ Proyecto Puntos Críticos
- ✓ Proyecto Comerciantes
- ✓ Proyecto Residentes
- ✓ Proyecto Interinstitucional
- ✓ Proyecto Separación en la Fuente
- ✓ Programa Cuartos de Almacenamiento
- ✓ Proyecto Medios de Comunicación
- ✓ Proyecto Mascotas

Las campañas desarrolladas por el Operador en cada uno de los proyectos, deben ser informadas de manera mensual la UAESP-RBL y/o interventoría.

h.Se deberá tener en cuenta en dicha difusión, los principios del Programa Basura Cero y el manual de medios de la UAESP, donde se incluya la imagen institucional de la entidad en cada uno de los materiales



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

impresos, campañas radiales, televisivas (si hubiere lugar a ello), y en general en los canales tradicionales utilizados por los operadores de aseo o los que consideren necesarios para una eficiente difusión.

- i. Articular con las Oficinas de Comunicación de las Alcaldías Locales y otras entidades presentes en las Zonas donde presten el servicio de aseo, con el fin de difundir los lineamientos del Programa Basura Cero y de los diferentes proyectos de Relaciones con la Comunidad.
- j. El Plan de Relaciones con la Comunidad 2013 contiene diez (10) proyectos que han sido concertados previamente con los Operadores de aseo como se dispone contractualmente. El Plan de Relaciones con la Comunidad que se presenta a continuación busca el equilibrio entre la satisfacción del usuario y la optimización y mejora del servicio por parte de los operadores de aseo.

5.1.1. Proyecto Multiusuarios

5.1.1.1. Objetivos

- ✓ Promover la incorporación de nuevos multiusuarios que aún no se han acogido a este sistema, enfatizando en el consumo responsable, la separación en la fuente, los beneficios ambientales y en el apoyo a los recicladores y recuperadores. Estos pueden ser tipo grandes generadores (centros comerciales, propiedad horizontal, conjunto residencial, centro habitacional, unidad inmobiliaria, condominios, etc.).
- ✓ Realizar capacitaciones específicas para cada tipo de multiusuarios (grandes generadores y propiedad horizontal, etc.), bajo los lineamientos del Programa Basura Cero en actividades de reciclaje y manejo adecuado de residuos sólidos, sin importar si ya están adscritos al programa de multiusuarios.
- ✓ Presentar la programación de capacitaciones para los multiusuarios vigentes y los nuevos a capacitar, además de los soportes respectivos (listados de asistencia, contenidos temáticos y formatos de evaluación de la capacitación).
- ✓ Aplicar formato de evaluación por parte del Operador de aseo en las capacitaciones realizadas, con el fin de medir el impacto y diseñar estrategias posteriores de mejoramiento de las mismas.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- ✓ Presentar por parte del Operador de aseo, la metodología, criterios de intervención y convocatoria, contenidos temáticos y de evaluación para las capacitaciones enfocada en los principios del Programa Basura Cero.
- ✓ Promover en los multiusuarios tanto nuevos incorporados como en los vigentes, el mantenimiento adecuado de los cuartos de almacenamiento según las diferentes infraestructuras del lugar dispuesto para tal fin, así como brindar asesoría sobre el montaje de cuartos de almacenamiento tanto para multiusuarios, centros educativos, centros comerciales, etc., teniendo en cuenta el Decreto 1140 de Mayo 7 de 2003, expedido por la Presidencia de la República, en cuanto a unidades de almacenamiento de residuos sólidos.

5.1.1.2. Meta

Atender la totalidad de las solicitudes de la opción tarifaria de multiusuarios del periodo mensual.

5.1.1.3. Indicador de cumplimiento

Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes recibidas.

5.1.2. Proyecto Centros Educativos

5.1.2.1. Objetivos

- ✓ Capacitar a la comunidad de los centros educativos bajo los principios del Programa Basura Cero, con el objetivo de que divulguen y multipliquen esta información en sus núcleos familiares y comunidades cercanas o circundantes.
- ✓ Facilitar y brindar la asesoría necesaria para el manejo de los residuos en los cuartos y/o contenedores de almacenamiento que estén ubicados en los centros educativos, enfatizando en la separación en la fuente de la población perteneciente a la institución, dejando constancia, con registro fotográfico en el informe de asesoría, de la manera actual de presentación con el fin de realizar un seguimiento posterior que permita medir cualitativamente la efectividad del proceso.
- ✓ Presentar los soportes correspondientes a cada capacitación (ficha técnica de capacitación y formato de evaluación de la capacitación, implementado por el Operador de aseo).



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

RESOLUCIÓN N^o 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Mínimo Dos (2) centros educativos intervenidos mensualmente por Zona.

5.1.2.2. Indicador de cumplimiento

- ✓ Número de centros educativos intervenidos por mes / Número de centros educativos programados para intervenir por mes.

5.1.3. Proyecto Puntos Críticos

5.1.3.1. Objetivos

- ✓ Caracterización e identificación de los diferentes tipos de puntos críticos de arrojo clandestino: punto crítico por usuario indisciplinado, punto crítico por arrojo de escombros, punto crítico por residuos mixtos.
- ✓ Es necesario que se resalte en la identificación del punto crítico la cantidad de residuos en promedio encontrados (m³), los principales lugares donde se generan los puntos críticos (hospitales, centros educativos, parques, etc.), identificándose cuáles son los factores que inciden para que se mantenga el punto crítico. Se realizarán acciones pedagógicas, de sensibilización y de articulación con las autoridades competentes para la aplicación de acciones sancionatorias a los usuarios identificados como indisciplinados. Estas acciones se realizarán con el objetivo de determinar el grado de mejora del punto crítico, con la finalidad de que la comunidad se apropie del espacio que cohabita y se pueda mantener como un punto crítico recuperado.
- ✓ Realizar la hoja de vida de cada punto crítico intervenido, mitigado o recuperado por Zona por parte de cada operador de aseo, en donde se presenten además de los datos anteriormente mencionados, las direcciones y las fotografías de cada punto crítico, (antes y después de la intervención realizada con la fecha y hora del registro fotográfico del año en curso). PARÁGRAFO: Según la caracterización del punto crítico, la hoja de vida se actualizará con los resultados de la intervención del operador de aseo para erradicarlo o mitigarlo.



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

RESOLUCIÓN N^o 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- ✓ Presentar una síntesis de los puntos críticos intervenidos al mes, en donde en cada uno se evidencie la mejora en términos de disminución de frecuencia y/o tiempo de atención, cantidad de residuos, tiempos de permanencia cumpliendo el criterio de área limpia y demás actividades que evidencien la mejora. Presentar la metodología, criterios de intervención y convocatoria, contenidos temáticos teórico-prácticos y de evaluación para las capacitaciones, enfocada en la comunidad circundante al punto crítico identificado, en donde se adelanten acciones concretas para la erradicación o mitigación del mismo, teniendo en cuenta los principales lineamientos del Programa Basura Cero.
- ✓ Los Operadores y/o Prestadores prestaran su colaboración con la implementación de proyectos para el manejo de residuos en puntos críticos, apoyando con los recursos con que cuente el operador y/o prestador.

5.1.3.2. Metas

- ✓ Intervención de mínimo cinco (5) puntos críticos al mes por Zona asignada.

5.1.3.3. Indicador de cumplimiento

- ✓ Número de puntos críticos intervenidos por mes / Número de puntos críticos programados por mes.

5.1.4. Proyecto Comerciantes

5.1.4.1. Objetivos

- ✓ Capacitar a pequeños y medianos comerciantes en los lineamientos principales del Programa Basura Cero, consumo responsable y hábitos adecuados en el manejo de residuos sólidos, presentación adecuada y cumplimiento de frecuencias y horarios de recolección, estas acciones deben de articularse conjuntamente con las Alcaldías Locales, a través de su Referente Ambiental en donde se brinden y/o faciliten espacios de capacitación a este tipo de comunidad, todo enmarcado dentro del Decreto 1713 de 2002 y Decreto 564 de 2012.



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- ✓ Focalizar las capacitaciones de acuerdo con la actividad económica que se realice bajo los principios de Basura Cero.
- ✓ Articularse con las entidades públicas de salud responsables del tema de Alimentos Sanos y Seguros y Saneamiento Básico de las localidades, enfatizando a los pequeños y medianos comerciantes la separación en la fuente y el cumplimiento oportuno de frecuencias y horarios de recolección establecidos por el Operador de aseo de la Zona.

5.1.4.2. Meta

- ✓ Dos (2) capacitaciones mínimo a pequeños y medianos comerciantes mensuales por Zona.

5.1.4.3. Indicador de cumplimiento

- ✓ Número de capacitaciones realizadas a pequeños y medianos comerciantes por mes / Número de capacitaciones programadas a pequeños y medianos comerciantes por mes en la Zona.

5.1.5. Proyecto Residentes

5.1.5.1. Objetivos

- ✓ Realizar campañas informativas y capacitaciones teórico-prácticas a Juntas de Acción Comunal, organizaciones, mesas ambientales y en general a residentes que las soliciten en la Zona asignada (el número de participantes dependerá de cada temática a realizar) ajustándose a los lineamientos del Programa Basura Cero, garantizándose la información oportuna y clara a los usuarios sobre: Centros de Atención al Usuario, líneas telefónicas para PQR's, frecuencias y horarios de recolección de residuos domiciliarios y escombros, así como la explicación de los principales componentes del servicio de aseo que presta el Operador (recolección de residuos domiciliarios y escombros hasta un (1) metro cúbico, barrido, corte de césped, poda de árboles, servicios especiales y demás pertinentes). El Operador deberá territorializar sus intervenciones tomando como criterios según corresponda por microrutas, UPZ's, barrios.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

- ✓ La UAESP entregará al operador el formato de evaluación a los residentes que asistan a las capacitaciones. PARÁGRAFO: los formatos serán verificados por la UAESP-RBL y/o Interventoría en las reuniones operativas mensuales para determinar su eficacia y calidad.

5.1.5.2. Meta

- ✓ Dos (2) capacitaciones mínimo por Zona al mes evidenciándose la intervención por territorio (definido por el Operador de aseo).

5.1.5.3. Indicador de cumplimiento

- ✓ Número de capacitaciones realizadas por mes a residentes / Número capacitaciones programadas a residentes por mes.

5.1.6. Proyecto Interinstitucional

5.1.6.1. Objetivos

- ✓ Asistir a los espacios interinstitucionales como las Comisiones Ambientales Locales (CAL) y los Comités Locales de Emergencia (CLE) de cada localidad, además de articular acciones con los PRAES, Mesas Ambientales, Instituciones Educativas Distritales (IED), Centros Educativos Privados, Jardines de Integración Social, Institutos Técnicos, Fundaciones Educativas Superiores y Universidades y demás espacios institucionales y comunitarios presentes en las Zonas asignadas, así como a espacios interinstitucionales a los que sean convocados o que el Operador considere necesario asistir para resolver problemáticas en el servicio de aseo.
- ✓ Informar sobre la asistencia a dichas instancias de participación plasmando los compromisos adquiridos por cada operador de aseo y el período de su cumplimiento.

5.1.6.2. Meta

- ✓ Asistencia a las CAL y CLE (1 vez al mes) de las localidades de la Zona siempre y cuando los temas sean relacionados con el servicio de aseo.



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

RESOLUCIÓN N^o 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

5.1.6.3. Indicador de cumplimiento

- ✓ Número de espacios interinstitucionales a los que se asistió por mes / Número de espacios interinstitucionales a los que se programó asistir por mes.

5.1.7. Proyecto Separación en la Fuente

Es necesario que el Operador y/o Prestador de Aseo trabaje coordinadamente con la UAESP.

5.1.7.1. Objetivos

- ✓ Promover la separación en la fuente a todo nivel con los diferentes tipos de usuarios, con el fin de darle cumplimiento al Programa de Basura Cero.

5.1.7.2. Meta

- ✓ Esta actividad no tiene meta porque es un componente transversal al Plan de Relaciones con la Comunidad.

5.1.8. Programa Cuartos de Almacenamiento

5.1.8.1. Objetivos

Realizar un consolidado del estado y número de cuartos de almacenamiento de residuos domiciliarios en donde se evidencien los aspectos de infraestructura encontradas, con el fin de programar asesorías a la comunidad para adecuarlos en cuanto a construcción y mantenimiento de los mismos, teniendo en cuenta el Decreto 1140 de Mayo 7 de 2003, expedido por la Presidencia de la República, en cuanto a unidades de almacenamiento de residuos sólidos. Este consolidado se debe estar alimentando continuamente con el fin de realizar los cambios necesarios a los cuartos de residuos que sufran adecuaciones en cuanto a infraestructura y asesorías prestadas.

5.1.8.2. Meta

Mínimo dos asesorías de cuartos de almacenamiento al mes.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

5.1.8.3. Indicador de Impacto

No. Asesorías de Programadas/ No. de Asesorías Realizadas.

5.1.9. Proyecto Medios de Comunicación

5.1.9.1. Objetivos

Incluir en las campañas que realicen los operadores de aseo los logotipos institucionales de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-.

Realizar campañas comunicativas de promoción en los lineamientos de Programa Basura Cero y de los diez (10) proyectos que realizan los Operadores de aseo en Relaciones con la Comunidad en cada Zona, en prensa, radio y televisión comunitaria (si existen) o por los canales ya utilizados por los Operadores de aseo para la difusión en medios de comunicación de este proyecto.

Articular con las oficinas de comunicaciones de las Alcaldías Locales, hospitales locales y otras instituciones distritales presentes en el territorio, con el fin de difundir los lineamientos de Programa basura Cero y de los diferentes proyectos que realizan los Operadores de aseo en Relaciones con la Comunidad en cada Zona.

5.1.9.2. Meta

Informar la estrategia de comunicación y divulgación para cada uno de los proyectos de relaciones con la comunidad.

5.1.10. Proyecto Mascotas

5.1.10.1. Objetivos

Realizar actividades que orienten el manejo responsable de la tenencia de mascotas incluidas las excretas de las mismas, vinculando la participación de otras instituciones como lo son: Hospitales locales y sus áreas de Salud Pública especialmente la Línea de Enfermedades de Transmisión Zoonótica y Salud Ambiental (GESA), Secretaria Distrital de Ambiente (asociaciones animalistas y fauna) y Policía Nacional, con el fin de que tengan un mayor impacto en las Zonas.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

5.1.10.2. Meta

Dos (2) talleres mensuales mínimo de tenencia adecuada de mascotas con los dueños de las mascotas por Zona.

5.1.10.3. Indicador de impacto

Número de actividades mensuales realizadas para manejo adecuado de excretas de mascotas por parte del Operador de aseo/número de actividades programadas mensualmente sobre tenencia adecuada de mascotas.

Nota: Las metas sobre el componente de Gestión Social se ajustarán, previa concertación, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Inclusión de la Población Recicladora, ordenado por la Corte Constitucional, en el contexto del Programa "Basura Cero", en lo relacionado con las zonas donde presten el servicio los prestadores y operadores.

6. DISPOSICIONES SOBRE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS, LOGÍSTICOS Y ORGANIZACIONALES

El Operador cumplirá sus actividades y prestará los servicios a su cargo con plena autonomía técnica, administrativa y financiera de conformidad con el presente Reglamento.

6.1 Sobre el personal

6.1.1 Estructura Administrativa

El Operador deberá contar con una estructura y organización administrativa (organigrama) que empleará para la ejecución del Contrato que habrá de suscribirse, estableciendo un manual de funciones y perfiles de acuerdo a los cargos desempeñados en las diferentes áreas (personal administrativo, operativo, de mantenimiento).

6.1.2 Disponibilidad



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

El Operador mantendrá el personal necesario para la correcta y adecuada prestación del servicio de aseo, teniendo en cuenta los debidos reemplazos en caso de incapacidades, vacaciones, entre otros.

Así mismo deberá contar con el personal necesario y capacitado en el área social y manejo comunitario, dicho equipo de trabajo deberá ser establecido teniendo en cuenta la densidad poblacional de la Zona asignada, que le permita llevar a cabo adecuadamente las actividades relacionadas con la comunidad.

6.1.3 Uniformes y Dotaciones

El personal que el Operador asigne a las tareas de recolección y transporte, barrido y limpieza, deberá llevar el uniforme de trabajo y la indumentaria apropiada para la labor a desarrollar que lo identifique como tal y según el esquema operativo propuesto. Para determinar las materias primas y los modelos de los uniformes de trabajo de sus operarios, el Operador deberá tener en cuenta las condiciones climáticas de Bogotá Distrito Capital.

Los uniformes del personal operativo mantendrán los colores corporativos que establezca la empresa.

El Personal Operativo debe tener la siguiente dotación:

a. Operarios de Barrido y Limpieza:

- ✓ Herramientas: pala, rastrillo, cepillo, carro papelerero ó cono, bolsas plásticas (las bolsas deben identificarse con el nombre y/o logotipo del Operador. En ningún caso estas podrán ser de color rojo, blanco o verde).
- ✓ Elementos de protección personal: Tapabocas, guantes, gorro con cofia trasera.
- ✓ Dotación diaria: pantalón y camisa u overol con reflectivos y distintivos de la empresa, botas en cuero liso.
- ✓ Dotación de invierno: impermeable de dos piezas, botas de caucho.

b. Operarios de Recolección:

- ✓ Herramientas: pala, cepillo y canastilla opcional.
- ✓ Elementos de protección personal: botas, protector respiratorio, guantes.
- ✓ Dotación diaria: pantalón y camisa u overol con reflectivos y distintivos de la empresa; para Operarios de jornada nocturna será obligatorio los reflectivos con material clase II según norma DOT, de color amarillo limón de 400 candelas retroreflectiva).



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

✓ Dotación de invierno: impermeable de dos piezas botas de caucho no podrá ser de colores oscuros.

c. Operarios de corte de césped:

- ✓ Herramientas: Guadaña, pala, cepillo, rastrillo y azadón.
- ✓ Elementos de protección personal: careta de protección, tapa oídos, protector respiratorio, peto carnaza a media canillera, canilleras, guantes de vaqueta, cintas reflectivas para señalización y demarcación.
- ✓ Dotación diaria: pantalón y camisa u overol con reflectivos y distintivos de la empresa, bota.
- ✓ Dotación de invierno: impermeable de dos piezas, botas de caucho.

d. Operarios de poda de árboles:

- ✓ Herramientas: motosierra, manila, amés.
- ✓ Elementos de protección personal: botas punta de acero, tapa oídos, monogafas, protector respiratorio, cintas reflectivas para señalización y demarcación.
- ✓ Dotación diaria: pantalón y camisa u overol con reflectivos y distintivos de la empresa.
- ✓ Dotación de invierno: impermeable de dos piezas, botas de caucho.

NOTA: Conforme a las normas vigentes en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo se deberán considerar que los Elementos de Protección Personal y los elementos de seguridad, así como las herramientas de seguridad deberán ser entregados de acuerdo a los estudios pertinentes para la identificación de la criticidad del riesgos igual que lo resultados de los análisis de trabajo seguro para el desarrollo o la ejecución de tareas críticas, esta obligación se deberá documentar en forma técnica y de tal manera que los registros estén disponibles en cualquier momento que sean requeridos por una autoridad competente o una auditoría.

La indumentaria deberá preverse en cantidades suficientes, como mínimo de acuerdo con lo estipulado por la ley, pero además considerando las necesidades del servicio, con el fin de asegurar que los operarios cuenten siempre con uniformes en buen estado.

El uso de los uniformes es obligatorio para el personal operativo y queda terminantemente prohibido el uso de prendas distintas por parte de los trabajadores, al igual que cambiarse en la vía pública. Durante todo el periodo del Contrato que se establezca, el equipo y los elementos requeridos para la operación deberán encontrarse en adecuado estado de operación e higiene.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

PARÁGRAFO: Los operarios que ingresen a la plataforma de descargue del sitio de disposición final de residuos sólidos y requieran bajarse del vehículo, deberán utilizar durante toda la permanencia los elementos de protección personal necesarios para la tarea y que estén acordes conforme a los Programas de vigilancia epidemiológica adoptado por el operador o prestador del servicio con todas las modificaciones de las que sea susceptible el procedimiento de acuerdo con la mejora continua que se desarrolle en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

6.1.4 Comportamiento del Personal

El personal que labore para el Operador deberá guardar el debido respeto en su trato con los usuarios del servicio y con toda la comunidad en general. El Operador deberá inculcar a todo su personal la necesidad de mantener relaciones cordiales y de respeto con la comunidad.

El personal del Operador se abstendrá de hacer gestos y/o emplear palabras obscenas, gritos y modales que riñan con las buenas costumbres, durante el desempeño de su labor.

El personal del Operador o prestador deberá abstenerse de ingresar a viviendas a realizar la recolección de residuos.

Se prohíbe a todos los trabajadores del Operador solicitar dadas, realizar separación de residuos dentro del vehículo recolector y permitírsele a terceros; también, recoger escombros en vehículos compactadores. El incumplimiento de estas prohibiciones ocasionará las sanciones del caso.

Está terminantemente prohibido consumir bebidas alcohólicas o drogas enervantes durante la prestación de los servicios de operación y mucho menos acudir al laborar bajo los efectos de sustancias psicoactivas.

El Operador será directamente responsable por daños a personas o propiedades y deberá tomar las medidas preventivas a fin de evitar daños o perjuicios al personal que con él labora o a terceros. Así mismo toda acción indemnizatoria de cualquier naturaleza deberá ser asumida por el Operador, quién deberá tomar pólizas para cubrir estos riesgos.

El Operador deberá desarrollar plenamente un sistema de Programación y cronograma para impartir y dar inducción, capacitación, seguridad ocupacional e higiene para todo el personal a su cargo.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Dentro de los programas de inducción se incluirá el cumplimiento de las normas de ingreso a los sitios de disposición final.

6.1.5 Dirección y Organización

El Operador tendrá en forma permanente y durante la prestación del servicio, un Responsable de la operación quien deberá estar facultado para actuar y representarlo en los asuntos relacionados con aspectos operativos como:

- a. **Planificación:** Definir metas, establecer estrategias y directrices.
- b. **Organización:** Determinar qué debe hacerse, cómo se hará y quién deberá hacerlo.
- c. **Dirección:** Motivar a los participantes y generar conciencia respecto al rol de cada uno en los Sistemas de Gestión.
- d. **Control:** Hacer seguimiento a las actividades para asegurarse de que se cumplan conforme a lo planeado.
- e. Definir y revisar política y objetivos de los Sistemas de Gestión de la calidad, ambiental y salud ocupacional.

6.1.6 Personal Subcontratado

En el caso en que el Operador utilice la modalidad de subcontratación, se extenderán los requerimientos establecidos en todas las características y requisitos generales exigidos en el presente reglamento. El Operador será responsable por las deficiencias y/o fallas ocasionadas por el subcontratista, en cuyo caso esto acarreará las sanciones previstas en el Contrato.

6.1.7 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

El Operador tendrá la obligación de implementar y ejecutar en forma permanente un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST y será responsable de los riesgos originados por las tareas que desarrolla. El SG-SST deberá proyectarse de tal manera que abarque la totalidad de actividades que desarrolle el Operador en el cumplimiento y desarrollo de los componentes del servicio a su cargo, discriminando los



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

riesgos y recomendaciones por cada actividad. El SG-SST deberá presentarse ante la Interventoría y UAESP en el primer trimestre del inicio de la operación del servicio de aseo. La Interventoría y UAESP podrán solicitar de manera concertada modificaciones o aclaraciones en procura siempre de ofrecer un servicio con una alta cuota de seguridad, tanto para los operarios, así como para los usuarios. Será responsabilidad del Operador contar con un tablero visible en su base de operaciones en donde se indique por componente del servicio, el número de accidentes, el total de días sin accidentes, así como aquellas estadísticas de accidentalidad y de enfermedad laboral que demuestren el cumplimiento del Operador en materia de seguridad industrial.

El Operador deberá contar con las certificaciones de "trabajo en alturas" por parte de las entidades autorizadas para expedir dicho documento, y cumplir con todos los requisitos que en la materia le apliquen.

6.2 Instalaciones

La Base de Operaciones del Operador deberán estar localizadas en áreas de uso industrial de acuerdo a lo establecido en el decreto 190 de 2004, y en el Decreto para la adopción del Plan Maestro para el Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS), estar adecuadas para las funciones de parqueo y maniobra de vehículos, depósito de materiales, control de operaciones, vestidores e instalaciones sanitarias para el personal y oficinas administrativas, así como los servicios de abastecimiento de combustible y lubricantes, lavado, mantenimiento y talleres, si son prestados directamente por El Operador. Las áreas operativas como parqueos, patios de maniobras, talleres, abastecimiento de combustibles y demás, deberán ser adecuadamente recubiertas con pavimento, de forma que se minimicen los impactos ambientales y se brinden adecuadas condiciones de trabajo a los operarios.

Las bases de operaciones deberán contar con sistemas de manejo de vertimientos de forma que se manejen en forma adecuada los líquidos generados en las labores de lavado y mantenimiento de equipos, el sistema básico tratamiento de los vertimientos debe al menos incluir:

- ✓ Rejas de barras y tamices
- ✓ Desarenadores
- ✓ Decantadores o sedimentadores
- ✓ Deshidratadores de lodos



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

Se contará con una adecuada señalización en las diferentes áreas de la base de operaciones, así como de los sentidos de circulación.

En ningún caso el Operador podrá utilizar la vía pública para realizar reparaciones, estacionamiento, guarda de vehículos o cualquier otra actividad similar, salvo casos de fuerza mayor debidamente justificados.

Preferiblemente las instalaciones deberán tener varios accesos a fin de atender problemas de bloqueos de vías en situaciones de manifestaciones.

Solo se permite el recibo de residuos en las instalaciones del Operador para realizar trasbordo entre vehículos si se dispone de un área exclusiva para el efecto, la cual deberá ser cerrada por los costados; los residuos así depositados no podrán permanecer más de cuatro (4) horas. Los permisos ambientales a que haya lugar para este efecto serán de entera responsabilidad del Operador.

Las instalaciones del Operador deberán contar con los servicios públicos legalmente instalados y con todas las señales y el equipo de seguridad requerido para garantizar tanto la prevención de accidentes como la inmediata y ágil atención cuando se produzca una situación de emergencia.

Será responsabilidad del Operador desarrollar y poner en práctica un Plan de Manejo Ambiental para la totalidad de maniobras y actividades de la Base de Operaciones, velando por el cumplimiento de las disposiciones mínimas ambientales definidas por las autoridades competentes. Como mínimo, deberá incluirse el plan de manejo de aguas residuales, control de infiltraciones y/o vertimiento de líquidos, control de emisiones, control de ruidos para operaciones diurnas y nocturnas, diseño de accesos buscando minimizar el efecto del flujo de vehículos pesados en el tráfico vehicular circundante, entre otros.

7. DISPOSICIONES PARA EL SISTEMA DE CONTROL

7.1 Responsabilidades

LA UAESP, el Operador y el Prestador son responsables ante el usuario por la calidad y continuidad del servicio prestado.



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

365
RESOLUCIÓN N° de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

LA UAESP, podrá realizar por conducto de terceros, las funciones de Interventoría sobre la prestación del servicio de aseo con el fin de verificar el cumplimiento por parte del Operador y/o Prestador de las obligaciones legales, contractuales y del reglamento, así como de efectuar recomendaciones o instrucciones con el mismo fin.

El Operador y/o Prestador del servicio de aseo ejercerá el control de resultados, de gestión, legal y financiero por medio de un sistema de control interno, que comprenda tanto la supervisión en campo, como auditorías o evaluaciones periódicas.

Como parte del sistema de control interno, todos los procedimientos deberán ser documentados, el personal será instruido para su cumplimiento y serán objeto de evaluación periódica para su mejoramiento continuo.

El Operador y/o Prestador mantendrá un sistema de información que le permita hacer el seguimiento de su operación, del uso de los recursos y en general de los objetivos del Contrato, con el fin de implementar a tiempo las medidas de ajuste requeridas. En ejercicio del control interno, el Operador desarrollará los procedimientos y asignará los recursos para una adecuada supervisión en campo y para realizar auditorías o evaluaciones posteriores de los procesos.

La supervisión tendrá como objeto asegurar la calidad de las tareas ejecutadas aplicando correctivos inmediatos y puntuales, así como retroalimentar al sistema de información y control con las anomalías observadas. La evaluación se hará con el criterio de buscar un mejoramiento integral, a mediano y largo plazo, de la eficiencia y eficacia del servicio.

7.2 Interventoría

Las principales funciones que ejercerá la Interventoría se detallarán en el Contrato que para el efecto se suscriba.

El personal de la Interventoría y /o UAESP tendrán acceso a las instalaciones así como a los equipos utilizados en la prestación del servicio por el Operador con el fin de realizar inspecciones esporádicas.

Los Operadores y el Prestador del servicio de aseo, llevarán a cabo al menos una reunión mensual con la Interventoría y la UAESP, para ejercer el seguimiento y control a todos el Servicio Público de Aseo en el Distrito Capital, para coordinar la ejecución de las actividades a su cargo y hacer evaluación y seguimiento de la



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

prestación del servicio de aseo. De lo ocurrido en estas reuniones se dejará constancia en actas suscritas por los asistentes.

7.3 Auditorías

En cumplimiento de la normatividad vigente los Prestadores del servicio de aseo, independientemente del control interno y fiscal, está obligada a contratar una auditoría externa de gestión y resultados con empresas especializadas, copia de cuyos informes será entregada a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la UAESP, en virtud de lo establecido en la Ley 142 de 1994 y en la Ley 689 de 2001 y demás normas vigentes y concordantes, en las fechas establecidas por el organismo de vigilancia y control.

En virtud de hacer un seguimiento a la implementación y mejora de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional, se adelantarán auditorías por parte de la UAESP.

7.4 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Además de la vigilancia que ejercerá la UAESP y/o la Interventoría, los Prestadores, estarán sujetos a la inspección, vigilancia y control ejercido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, de acuerdo con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 142/94 y demás normas vigentes.

7.5 Centro de atención al Usuario y Control social

Los Operadores y el Prestador del servicio de aseo deberán contar con un Centro de Atención al Usuario, ubicado en un sector de la zona, de fácil acceso. Además de contar con el sistema de PQR, sobre atención al usuario, será obligación del Operador y/o Prestador atender las sugerencias del Comité de Desarrollo y Control Social del servicio público de aseo, que se conforme.

7.6 Sistema de Información que debe suministrar el Operador

El Operador y los prestadores, mantendrán un sistema de información que les permita ejercer el control interno de su operación, rendir a la Interventoría y a la UAESP los informes que se definan y en general atender cualquier requerimiento de información que de forma regular o puntual hagan los usuarios del servicio de aseo. Como mínimo deberá tener registros actualizados de:



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- ✓ Cada categoría del servicio: registros de macro-rutas y micro-rutas con número y clase de usuarios atendidos (uso, estrato), tipo de vehículo asignado, y promedios semanales y por día de: cantidad de residuos recolectados, número de viajes, tiempos empleados.
- ✓ Novedades de la operación, con indicación de las medidas tomadas, recursos asignados y tiempos de respuesta.
- ✓ Tiempos y rendimientos de los diferentes trayectos de la operación.
- ✓ Inventario de la flota asignada a cada tipo de servicio, indicando el estado de operatividad, vehículos programados, vehículos en reserva, vehículos en taller.
- ✓ Tiempo de inoperatividad de los vehículos y sus causas.
- ✓ Número total de personas asignadas a la operación, discriminando por cada categoría del servicio y por función.
- ✓ Número de accidentes y tiempo utilizado en su atención.
- ✓ Número de incidentes en los que se haya involucrado a personas a su servicio o a equipos, con o sin daño a propiedades de La Empresa Prestadora del Servicio de Aseo o de terceros.

El sistema de información debe permitir el cálculo de los indicadores que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA y los que están definidos en este reglamento, como parte de la normalización de la calidad del servicio de aseo.

En cuanto a las actividades de prevención y capacitación el Operador deberá llevar el registro de las diferentes actividades desarrolladas, los participantes, los acuerdos y compromisos adquiridos con la comunidad y con las demás instituciones.

Una vez termine el Contrato, el Operador entregará y revertirá, según el caso, a la UAESP, toda la información, técnica, operativa, administrativa, comercial y financiera, relacionada con la operación del servicio durante el periodo del mismo contrato.

7.7 Informes

Sin perjuicio de los informes que debe remitir el Operador a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, estará obligada a remitir a la UAESP o a la entidad que esta designe, directamente o por intermedio de la interventoría y/o supervisión, los siguientes informes:



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Informe de modificación de rutas: Cuando El Operador, por necesidades del servicio requiera modificar una micro-ruta ya sea de recolección, de barrido o limpieza, realizará la correspondiente modificación en la hoja de la ruta e informará a la Interventoría con una antelación de cinco (5) días antes de iniciar operativamente el cambio. Si la modificación implica cambio en el horario o en la frecuencia deberá informarle, tanto al usuario (solo en el caso de Recolección) como a la Interventoría, con la suficiente anticipación. Será igualmente responsabilidad del Operador, la actualización de los sistemas de archivo y control de las microrutas en el área de prestación del servicio, en los medios magnéticos existentes en ella, en un lapso no superior a quince (15) días después de la comunicación de modificación.

Informe operativo (Periodicidad MENSUAL). Durante los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, el Operador entregará a la Interventoría y a la UAESP un informe resumen de la operación desarrollada, incluyendo los indicadores que se definan para el efecto por parte de la CRA, estadísticas mensuales de residuos recolectados, número de viajes y tiempos empleados de acuerdo al formato que se detalla a continuación.

INFORME EJECUTIVO: documento en texto que debe contener la siguiente información:

1. Reporte de la gestión realizada en el mes para cada uno de los componentes del servicio, donde se describa las actividades más relevantes ejecutadas y con el respectivo reporte operativo.
2. Describir de forma resumida las toneladas recolectadas y transportadas por localidad, evidenciando los porcentajes de participación de los componentes del servicio, diligenciando la siguiente tabla:

ESTADISTICAS CON RESPECTO AL MES ANTERIOR			
COMPONENTE	Periodo anterior	Periodo actual	% variación
Recolección domiciliaria			
Barrido			
Grandes Generadores			
Plazas de Mercado			
Recolección Mixtos			
Corte de Césped			

13

ed



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

365

RESOLUCIÓN N° de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Poda de Arboles			
# Viajes			
Total (toneladas)			

Adicionalmente, realizar un breve análisis de la información consignada en la tabla anterior.

3. Realizar un breve análisis del reporte de los: i)kilómetros barridos manual y mecánicamente; ii)toneladas recolectadas; iii)metros cuadrados cortados de césped; iv)número de árboles podados; v)número de puentes, bases de puentes, puntos sanitarios u otra infraestructura objeto de lavado y vi)operativos especiales.
4. Reporte de la gestión de la implementación de los planes de manejo ambiental, seguridad industrial y salud ocupacional.
5. Descripción de la gestión adelantada a la recolección de escombros domiciliarios, donde se mencione el número de solicitudes recibidas, número de solicitudes atendidas, tiempos de atención en el mes.
6. Descripción de la gestión adelantada a la recolección de residuos mixtos, donde se mencione el número de solicitudes recibidas, número de solicitudes atendidas, tiempos de atención en el mes y origen del residuo (el detalle de esta información debe estar consignada en el anexo "Residuos mixtos y escombros".
7. Resumen de las acciones desarrolladas en el mes en cuanto a relaciones con la comunidad, en el cual se describa el número de actividades ejecutadas discriminadas de acuerdo con los proyectos planteados por el operador.
8. Para el caso de la Base de Operaciones, realizar descripción de i)manejo y tratamiento de residuos peligrosos; ii)permiso y manejo de vertimientos de aguas residuales y iii)permiso de funcionamiento de la estación de suministro de combustible.
9. Reporte de las novedades en los puntos críticos, como aumentos de frecuencias, traslado del punto, entre otros.
10. Programación de actividades de relaciones con la comunidad del mes siguiente.
11. Cronograma mensual de corte de césped, discriminado por tipo de zona verde, dirección y localidad.
12. Programación semanal de poda de árboles, como se ha venido enviado por correo electrónico.
13. Breve análisis de la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo.
14. Registros fotográficos de las actividades relevantes realizadas en el mes.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

15. Relación de capacitaciones en el mes al personal administrativo y operativo, información que debe estar consignada en la siguiente tabla:

REPORTE DE CAPACITACIONES MENSUALES			
Fecha	Área (administrativa u Operativa)	Tema	Número de participantes

Matriz de Gestión Social

Para medir cualitativamente los procesos de capacitación del Plan de Relaciones con la Comunidad, para cada uno de los proyectos, los Prestadores y Operadores deben realizar, una matriz que contenga:

- a. Actividad: Indicando qué se programó, si se ejecutó o está pendiente.
- b. Fortalezas: Indicando si es necesario cambiar o reforzar el contenido temático mediante otro tipo de actividades o estrategias.
- c. Oportunidades: Aquellas que se van presentando en cada proyecto por parte de los participantes que ayudan a consolidar o renovar el proceso realizado.
- d. Dificultades: Las que se presentaron por parte de los participantes, con las actividades u otras variables que afecten el componente.
- e. Propuestas de Mejoramiento: Lineamientos para motivar a los participantes de cada proyecto y optimizarlos.

SUJECCIÓN DEL REGLAMENTO AL CONTRATO Y SU POSIBLE MODIFICACIÓN

El Reglamento se entiende incorporado al Contrato y es de obligatorio cumplimiento para el Prestador del Servicio y los Operadores. Podrá ser modificado por acuerdo entre las partes



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

INDICADORES DE CONTROL CALIDAD DEL SERVICIO

En el marco de un proceso de Interventoría a la prestación del servicio de aseo, el control y radica en las deficiencias solicitar los correctivos para garantizar un servicio con calidad y eficiencia.

Cuando la CRA expida la regulación sobre indicadores operacionales de desempeño o indicadores de calidad, se aplicarán los indicadores que la Comisión señale a partir del momento que exija la regulación.

Para medir el desempeño de la prestación del servicio del Operador, es necesario emplear indicadores de evaluación del sistema y procurar el mejoramiento continuo y el beneficio de los usuarios.

Para la definición de los indicadores, se tuvo en cuenta, el cumplimiento de los siguientes parámetros:

- a. Indicadores medibles, en términos de eficiencia de acuerdo a lo identificado.
- b. Aporte significativo en la aplicación de los indicadores, al momento de evaluar la gestión y calidad del servicio de aseo.

El sistema de indicadores propuesto presenta una clasificación de acuerdo con las características del servicio que se están evaluando; dicha categorización es la siguiente:

Tabla No. 1 Estándares de calidad y eficiencia técnico - operativos para el servicio de aseo

Indicadores técnico - operativos			
Indicador	Unidades	Referencia o cálculo del indicador	Valor del indicador
Cobertura en el Componente de Recolección y Transporte.	%	$(N^{\circ} \text{ de rutas realizadas} / N^{\circ} \text{ rutas programadas por zona}) * 100$	100%



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

Indicadores técnico – operativos			
Indicador	Unidades	Referencia o cálculo del indicador	Valor del indicador
Rendimiento del servicio de Recolección	Ton mes/ viajes mes	N° total de Ton de residuos recogidos/mes N° total de viajes /mes	Depende de la Depende de la zona
Cobertura de Barrido y Limpieza de Vías.	%	(N° de rutas realizadas/N° rutas programadas por zona) *100	100%
	Bolsas mes/ Km de barrido mes	Consumo total de bolsas de barrido mes/ Km de barrido realizados mes	Depende de la zona
Índice de Continuidad de barrido y limpieza	%	Km de cuneta barridas x mes/ Km de cuneta totales por zona	Superior al 95%

La UAESP y la Interventoría que se designe, coordinarán con el Operador la definición de otros indicadores de calidad que se consideren relevantes para la Interventoría y verificación para la prestación del servicio en atención a la realidad local.

9.1 MULTAS

En caso de incumplimiento, mora o defectuosa atención de las obligaciones a cargo del Operador y/o Prestador del servicio de aseo, podrá éste ser apremiado mediante la imposición de multas, hasta por diez por ciento (10%) del valor del Contrato mediante la aplicación del procedimiento previsto en la normatividad vigente.

Las multas serán tasadas en Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMLMV) a la fecha de su imposición, de acuerdo con la siguiente tabla:

- a. Incumplimiento en las frecuencias y horarios de cualquiera de las micro-rutas del servicio en cualquier componente, o en el suministro de la información que solicite la Interventoría: Hasta por dos (2) SMLMV por cada caso.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- b. Incumplimiento de otras obligaciones y violación de prohibiciones establecidas en la Ley, los reglamentos o los documentos contractuales, respecto de las cuales no se haya señalado una multa específica: hasta por un (1) SMLMV por cada caso.
- c. Falta de los elementos de seguridad en los equipos asignados a la operación o de uniformes para sus empleados: hasta por un (1) SMLMV por cada caso.
- d. Utilización de los equipos automotores sin los respectivos permisos o requisitos de circulación, o sin contar con los seguros exigidos: hasta por tres (3) SMLMV por cada caso.
- e. Transporte de escombros a sitios diferentes a las escombreras autorizadas para la disposición de éste material: hasta por cinco (5) SMLMV por cada caso.
- f. Incumplimiento en el suministro de las informaciones relacionadas con el objeto del presente Contrato que le solicite la UAESP o la Interventoría y/o Supervisión, o en la presentación de los informes que establece el Reglamento Técnico Operativo y Comercial: hasta por cinco (5) SMLMV por cada caso.

10. CLAUSULA DE INTERPRETACION

En caso de duda o contradicción entre las estipulaciones pactadas en los Contratos de Operación y/o Contrato Interadministrativo y el presente Reglamento, prevalecerán las disposiciones contempladas en el contrato.

11. GLOSARIO.

- ✓ **Aforo de residuos sólidos.** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un usuario determinado (Resolución CRA 120 de 2000).
- ✓ **Zonas de Prestación de Servicio:** Es un área otorgada por las entidades territoriales competentes a una persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto, alcantarillado o aseo, mediante licitación pública o contrato directo, con la cual ninguna otra persona prestadora puede ofrecer los servicios objeto del Contrato, durante un tiempo determinado.
- ✓ **Entidad Tarifaria.** Es aquella entidad competente para fijar las tarifas de servicios públicos dentro del marco definido la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 271 de 2003 y con sujeción a las modalidades y fórmulas establecidas por la comisión regulatoria correspondiente.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- ✓ **Base de datos (Data Base).** Conjunto de datos relacionados que se almacenan de tal modo que se puedan acceder de manera sencilla, con la posibilidad de relacionarlos y de ordenar/os con base en diferentes criterios.
- ✓ **Bolsa general del esquema.** Es una cuenta manejada por una entidad fiduciaria en la cual se agregan los dineros recibidos por el recaudo de la operación del servicio ordinario de Aseo, los rendimientos financieros de la administración de los dineros y otros ingresos que no se destinan para el pago de las retribuciones de los Operadores. Estos dineros se destinan para el pago de los Contratos del servicio ordinario de aseo, la retribución del concesionario del relleno sanitario y del manejo de lixiviados, los pagos a otras cuentas de costos definidos en este reglamento y otros desembolsos que se requieran dentro de la gestión integral del servicio de aseo en el Distrito Capital.
- ✓ **Cartera.** Monto de dinero que adeudan los usuarios al esquema comercial del servicio de aseo por efecto del servicio prestado no pagado.
- ✓ **Catastro de usuarios.** Sistema de información que contiene los datos básicos de los suscriptores del servicio de aseo, con los cuales se puede realizar la liquidación y cobro por la prestación del servicio. Incluye igualmente los procedimientos y documentos de actualización del sistema mismo (Referencia Resolución CRA 151 de 2001).
- ✓ **Cuenta del sistema.** División contable y financiera, administrado por una entidad fiduciaria, en la cual se especifica para realizar el seguimiento de los dineros que entran y salen en términos monetarios y tener el balance del movimiento de dinero para esta división.
- ✓ **Centro de Procesamiento de Datos:** Sitio o edificación donde se concentran todos los recursos necesarios para el procesamiento de la información de una o varias organizaciones. También se conoce como centro de cómputo (Iberoamérica) o centro de datos por su equivalente en inglés data center.
- ✓ **Calidad del servicio de aseo.** Corresponde a la prestación del servicio de aseo dentro de estándares, periodicidad y frecuencia definidos por la regulación y cuyo incumplimiento otorga a los suscriptores derechos a descuentos en su facturación del servicio de aseo. Dentro de este contexto se incluye el concepto de servicio no estándar definido por la regulación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT

Unidad Administrativa Especial de
Servicios Públicos

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- ✓ **Ciclo.** Conjunto de usuarios que constituyen una unidad al ser leídos los contadores consecutivamente y compartir las mismas fechas para el proceso de facturación.
- ✓ **Ciclo de facturación.** Es el periodo de tiempo durante el cual se ha liquidado y emitido factura al conjunto de suscriptores. En el caso del servicio de aseo el ciclo de facturación es el bimestre.
- ✓ **Contact Center** (centro de contacto): Es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir un amplio volumen de llamados y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, e-mail, chat, mensajes de texto y mensajes multimedia entre otros.
- ✓ **Entidad recaudadora.** Es un establecimiento o institución debidamente autorizada por la Superintendencia Bancaria para la captación de dineros del público, con la cual la entidad fiduciaria o el que haga sus veces, por mandato de la UAESP, en cabeza de la EAAB, suscribe un convenio de recaudo.
- ✓ **Esquema financiero del servicio de aseo.** Es el conjunto de cuentas y procedimientos mediante el cual se contabilizan los dineros pagados por los suscriptores y otros ingresos por los diferentes conceptos por la prestación del servicio de aseo, la liquidación y los pagos a las cuentas de costo relacionadas con la prestación del servicio de aseo.
- ✓ **Estratificación socioeconómica.** Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la Ley.
- ✓ **Factura del servicio de aseo.** De acuerdo con el Decreto 1713 de 2002 es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos que para el esquema actual la remitirá la EAAB.
- ✓ **Facturación conjunta.** Es el conjunto de actividades tendientes a garantizar el recaudo de pagos por la prestación de los servicios de saneamiento básico y, consecuentemente, la continuidad de los mismos. Se refiere, en el marco de este reglamento, a la facturación del servicio de aseo que está incluida con la facturación de otro servicio público domiciliario.

13

ch



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- ✓ **Facturación directa.** Es el conjunto de actividades tendientes a garantizar el recaudo de pagos por la prestación de los servicios aseo y, consecuentemente, la continuidad de los mismos. Se refiere a la facturación del servicio de aseo que se factura y se distribuye directamente y no a través de otra empresa de servicios públicos domiciliarios.
- ✓ **Fiducia Mercantil.** Según el Código de Comercio es un negocio jurídico en virtud del cual una persona, llamada fiduciante o fideicomitente, transfiere uno o más bienes especificados a otra, llamada fiduciario, quien se obliga a administrarlos o enajenarlos para cumplir una finalidad determinada por el constituyente, en provecho de éste o de un tercero llamado beneficiario o fideicomisario.
- ✓ **Gestión Comercial y Financiera del Servicio de Aseo.** Actividades que tienen que ver para el caso del servicio de aseo con la administración del catastro de usuarios, la facturación del servicio, el recaudo de los pagos, la gestión de cartera, la administración de dineros de los recaudos de los pagos de los usuarios por el servicio de aseo, la liquidación y los pagos a los diferentes centros de costo y la coordinación con otras entidades distritales para la unificación de la base catastral de usuarios; así mismo la atención al usuario en los aspectos referentes a la prestación del servicio de aseo en general y a los aspectos comerciales en particular.
- ✓ **Gestión integral de residuos sólidos.** Según el Decreto 1713 de 2002 es el conjunto de operaciones y disposiciones encaminadas a dar a los residuos producidos el destino más adecuado desde el punto de vista ambiental, de acuerdo con sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento, posibilidades de recuperación, aprovechamiento, comercialización y disposición final.
- ✓ **Hardware.** Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un computador, incluidos sus periféricos. Maquinaria y equipos (CPU -unidad central de procesamiento--, discos, cintas, módem, cables, entre otros).
- ✓ **Liquidación de la factura.** Proceso automatizado en donde se calcula el monto a pagar por la prestación del servicio de aseo; puede incluir diferentes conceptos tales como cobro del servicio del periodo facturado, cobros de periodos anteriores, intereses de mora, cuotas de financiación, etc.
- ✓ **Localidad.** División administrativa de Bogotá D.C., cada localidad tiene un Alcalde Local y una Junta Administradora Local (JAL).



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

RESOLUCIÓN N^o 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- ✓ **Licencia de los sistemas de información.** Permiso otorgado por el autor intelectual de determinado programa o sistema que especifica las operaciones y derecho que tienen los poseedores de las licencias sobre el sistema o programa adquirido.
- ✓ **Novedades.** Cambio en los datos básicos (variables sensibles) de los usuarios incluidos en la base de datos del catastro y que tiene implicaciones para la facturación del servicio de aseo.
- ✓ **Migración.** Traslado de una aplicación de un computador a otro en condiciones de compatibilidad. Migrar es también elevar una versión de un producto software a otra de más alto nivel bien el movimiento de una arquitectura a otra, por ejemplo, de un sistema centralizado a otro con una estructura basada en el modelo cliente/servidor.
- ✓ **Plan maestro de manejo integral de residuos sólidos (PMIRS).** Es un documento en el cual, a partir del diagnóstico de la situación de la gestión integral de residuos sólidos y su evolución, se hacen proyecciones hacia el futuro y con base en ellas se proponen las políticas, las estrategias y los planes de acción que la autoridad municipal debe acometer para garantizar una gestión adecuada de residuos sólidos dentro de un horizonte determinado. **PQR.** Se conoce con este nombre genérico las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios del servicio de aseo.
- ✓ **Programa CADES.** Es un conjunto de proyectos desarrollados por la Alcaldía Mayor de Bogotá con el objetivo de descentralizar la prestación de servicios públicos y desarrollar programas sociales. Su instrumento principal es el establecimiento de Centros de Atención Distrital Especializados (CADE), en los cuales grupos de diferentes entidades prestan los servicios de atención a los ciudadanos. Este concepto se extiende a los SUPERCADES, donde todas entidades prestan los servicios de atención y a los RAPICADES, que se especializan en servicios de recaudos de pagos por cualquier concepto.
- ✓ **Programas (Software) de aplicación.** Cada uno de los programas que, una vez ejecutados, permiten interactuar entre el computador y los datos o información de los usuarios de un sistema. Estos programas tienen una función específica, tales como aplicaciones de contabilidad, facturación, cartera, nómina, entre otros.
- ✓ **Queja.** La queja es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.



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

RESOLUCIÓN N° 365 de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

- ✓ **Recaudo.** Recibo de dinero efectivo por la prestación del servicio de aseo. El recaudo efectivo es, para el caso del servicio de aseo, reportado directamente por los bancos.
- ✓ **Reclamo.** La reclamación es una actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo y las disposiciones reglamentarias contenidas en el Decreto del orden nacional 1842 de 1991.
- ✓ **Recurso.** Medio establecido por el legislador para obtener la revocación, aclaración, reforma o modificación de una providencia judicial o de una decisión administrativa.
- ✓ **Reporte.** Informe o formato generado automáticamente o por algún funcionario con una estructura y características determinadas y establecidas.
- ✓ **Retribución.** Suma de dinero que se le reconoce a los Operadores y/o Prestadores por los servicios de aseo.
- ✓ **Servicio especial de aseo.** Según el Decreto 1713 de 2002 es el relacionado con las actividades de recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso no puedan ser recolectados manejados, tratados o dispuestos normalmente por la persona prestadora del servicio, de acuerdo con lo establecido en este decreto Incluye las actividades de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de los residuos originados por estas actividades; el lavado de las áreas en mención; y el aprovechamiento de los residuos sólidos de origen residencial y de aquellos provenientes del barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
- ✓ **Servicio de aseo.** Es una expresión genérica, utilizada en el contexto de este reglamento, para agrupar las definiciones del servicio ordinario de aseo y el servicio especial de aseo conforme se define en este reglamento.



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva

- ✓ **Servicio ordinario de aseo.** Según el Decreto 1713 de 2002, es la modalidad de prestación de servicio público domiciliario de aseo para residuos sólidos de origen residencial y para otros residuos que pueden ser manejados de acuerdo con la capacidad de la persona prestadora del servicio de aseo y que no corresponden a ninguno de los tipos de servicios definidos como especiales. Está compuesto por la recolección, transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades.

También comprende este servicio las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y la recolección, transporte, transferencia, tratamiento, y disposición final de los residuos sólidos originados por estas actividades Servicio público domiciliario de aseo. Según el Decreto 1713 de 2002, es el servicio definido como servicio ordinario por dicho decreto.
- ✓ **Servicio puerta a puerta.** Es la recolección de los residuos sólidos en la vía pública frente al predio o domicilio del usuario.
- ✓ **Servicio de tratamiento y disposición final.** Es el conjunto de actividades relacionadas con el tratamiento y la disposición final de residuos sólidos, prestado por una persona prestadora a otras personas prestadoras, municipios u otros productores de residuos sólidos.
- ✓ **Software.** Es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el computador. **Subsidio.** Es la diferencia entre el valor que un usuario o suscriptor paga por el consumo básico del servicio público domiciliario y su costo económico de referencia cuando tal costo es mayor al pago que efectúa el usuario o suscriptor.
- ✓ **Supervisión.** Es la persona natural o jurídica designada por la UAESP para hacer el seguimiento, el control y la verificación del cumplimiento de los compromisos contractuales por parte de los Operadores y/o Prestadores del servicio de aseo, con el alcance y las responsabilidades definidas por el régimen de contratación administrativa.
- ✓ **Suscriptor.** Según el Decreto 1713 de 2002 es la persona natural o jurídica con la cual la persona prestadora del servicio de aseo ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. Para el todos los efectos de este Reglamento, el Contrato de Condiciones Uniformes será el que fue



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

RESOLUCIÓN N° **365** de 2013

"Por la cual se expide y adopta, el Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero para la prestación, gestión y operación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza, de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas y transporte de los residuos al sitio de disposición final, y todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva"

publicado por la EAAB, en el marco del Convenio Interadministrativo 017 de 2012 suscrito con la UAESP.

- ✓ **Tipo de productor.** Clasificación de los usuarios del servicio de aseo correspondiente a residencial, pequeño productor y gran productor.
- ✓ **Usuario.** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio.

ARTICULO SEGUNDO: El Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero, expedido mediante la presente Resolución, se entenderá incorporado a los siguientes contratos: i) Contrato de Gestión y Operación No. 017 del 10 de octubre de 2012 suscrito con la EAAB, ii) Contrato No. 257 del 18 de diciembre de 2012 suscrito con CIUDAD LIMPIA SA ESP, iii) Contrato No. 260 del 19 de diciembre de 2012 suscrito con ASEO CAPITAL SA ESP, iv) Contrato No. 261 del 19 de diciembre de 2012 suscrito con LIME SA ESP y iv) Contrato No. 268 del 21 de diciembre de 2012 suscrito con ATESA SA ESP, en lo que fuere pertinente, y será de obligatorio cumplimiento para los prestadores, operadores y la interventoría que a futuro se contrate.

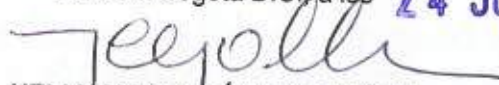
ARTÍCULO TERCERO: El presente reglamento no aplica para el concesionario de recolección de residuos hospitalarios, el cual atenderá las condiciones previstas en la Resolución UAESP No. 265 de 2012 o aquella que la sustituya.

ARTÍCULO CUARTO.- Ordenar la publicación de la presente Resolución en el Registro Distrital.

ARTÍCULO QUINTO.- La presente Resolución rige a partir del 24 de julio de 2013.

COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los **24 JUL 2013**


NELLY MOGOLLÓN MONTAÑEZ
Directora General