



**DATOS DEL INFORME**

**Período de Análisis:** Desde (dd/mm/aa) 01/Nov/2017 Hasta (dd/mm/aa) 30/Nov/2017 No del Contrato: 244 de 2017

**Nombre del Contratista/Proveedor:** Compañía de Proyectos Técnicos - CPT S.A.

**Nombre de los Profesionales:**

Luis Hernando Zamudio Riaño (funcionario) [Signature], Juan Carlos Pulido Fonseca (funcionario) [Signature],  
Margarita María Angarita González (funcionario) [Signature], María Eva Santos (funcionaria) [Signature],  
Camilo Andrés Ávila Hernández (funcionario) [Signature], Diego H. Triana Domínguez (funcionario) [Signature],  
J. Catalina Moreno Castañeda (contratista) [Signature], Ana Lorena Ortiz Mejía (contratista) [Signature],  
D. Alejandra Calderón Moreno (contratista) [Signature].

**SEGUIMIENTO AVANCE PLAN DE SUPERVISION Y CONTROL DEL SERVICIO FUNERARIO  
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2017**

REUNIONES RELACIONADAS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONTEMPLADAS EN EL PLAN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO FUNERARIO

Las reuniones realizadas en el mes de Noviembre de 2017 son las siguientes:

**REUNIONES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO DEL SERVICIO FUNERARIO**

Fecha	Tema	Entidades participantes	Conclusiones
08-Nov-2017	Comite de Mantenimiento	UAESP-MONTESACRO-CPT	Cementerio Norte: El operador debe revisar y arreglar el empate de la cubierta de policarbonato. Cerrar claraboyas cuarto de hornos. Generar un protocolo para el acceso a la cubierta.
08-Nov-2017	Reunion con interventoria	CPT/UAESP (SSFAP)	seguimiento - acta soc 067
09-Nov-2017	Reunion EAB - cuentas aseo locales	UAESP (ssfap)-EAB	Continuidad ejercicio de revision estados de cuenta aseo locales comerciales
15-Nov-2017	Recorrido Cementerio Serafin	CPT/UAESP (SSFAP)	Verificacion camaras, seguimiento interventoria
17-Nov-2017	Recibo horno crematorio N° 2	UAESP - CPT - Monte Sacro	Objeto es recibir horno crematorio N° 2 por parte de Inversiones Monte Sacro Ltd: Entrega UAESP, entrega de equipo de CO. Monte Sacro recibe los equipos señalados en el acta
21-Nov-2017	Mesa interna locales comerciales	SAL/SAF/SSFAP	Mesa interna regularizacion locales
21-Nov-2017	Reunion con interventoria - informe IMS Octubre	CPT/UAESP (SSFAP)	Retraolimentacion informe octubre IMS - acta soc 068
22-Nov-2017	Socialización de observaciones ambientales - Octubre de 2017	UAESP - CPT	En la reunión convocada se exponen las observaciones generadas por la Unidad al informe presentado por CPT e Inversiones Monte Sacro mes de Octubre de 2017 las cuales son acogidas por la interventoría. En cuanto a las observaciones generadas al informe del concesionario, la interventoría las socializará en reunión respectiva a fin de que se tomen las medidas pertinentes para subsanar las novedades presentadas durante el mes, como tambien se desarrolle la corrección o ajuste del informe presentado.
23-Nov-2017	Observaciones infome octubre	CPT/UAESP (SSFAP)	Reunion con interventoria - Observaciones infome octubre. Retroalimentacion informe octubre CPT - acta soc 071
30-Nov-2017	Reunión mercadeo IMS	CPT/IMS/UAESP-SSFAP	Presentacion nueva profesional mercadeo IMS. Retroalimentacion para implementacion plan de accion - acta soc 075

**INFORMES DE VISITA ADMINISTRATIVA Y DE CAMPO SERVICIOS FUNERARIOS**

Fecha de la visita	Objetivo de la visita	Funcionario que realiza la visita	Conclusiones / compromisos
08-Nov-2017	Verificación de la operación de los hornos crematorios	Juan Carlos Pulido - Omar Martínez	Verificación de la operación de los hornos crematorios del Cementerio Norte de propiedad del Distrito y de los hornos crematorios del Cementerio Sur de propiedad del Distrito, a si mismo se verifica la instalación de los gabinetes del equipo de monitoreo del Cementerio Sur de propiedad del Distrito. Se recomienda a la interventoría que se debe hacer seguimiento al programa de mantenimiento aprobado por la UAESP, el cual debe ser implementado a partir del 01 de noviembre de 2017.



Fecha de la visita	Objetivo de la visita	Funcionario que realiza la visita	Conclusiones / compromisos
09-Nov-2017	Verificación de protocolo de cremación de los Cementerios Sur y Norte de propiedad del Distrito	Juan Carlos Pulido - Omar Martínez	Se recomienda al operador y ala interventoria hacer seguimiento de funcionamineto al componente instalado.
17-Nov-2017	Verificación de protocolo de cremación de los Cementerios Sur y Norte de propiedad del Distrito	Juan Carlos Pulido - Omar Martínez	Implementar el protocolo de cremación en el menor tiempo posible

## DESCRIPCIÓN GENERAL Y ANÁLISIS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO<sup>1</sup>

### 1 - SUPERVISIÓN TECNICA

**a) Revisión análisis y determinación de las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo para cada uno de los cementerios y de los hornos crematorios, objeto de la supervisión**

La interventoría verificó el mantenimiento general de los hornos crematorios de los cementerios de propiedad del Distrito en cuanto a su mantenimiento y operación, la interventoría en reunión del 23 de noviembre de 2017 solicito al concesionario recibir el equipo de monitorio del Cementerio Sur de propiedad del Distrito y el horno 2 del mismo equipamiento.

La UT PROIMPRO efectuó la instalación de la bomba por garantía del horno 3 y mejoro la entrada para de succión de las bombas de los hornos 2 y 3.

Premac instaló por garantía nuevos tableros de protección del equipo de monitoreo del los hornos del cementerio Sur de propiedad del Distrito.

INSOLTEC realizó mantenimiento preventivo al equipo de monitoreo del Cementerio Norte de propiedad del Distrito.

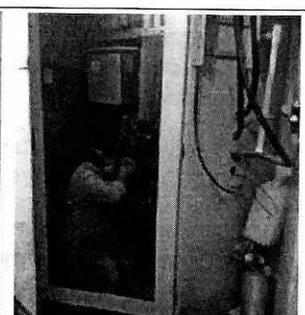
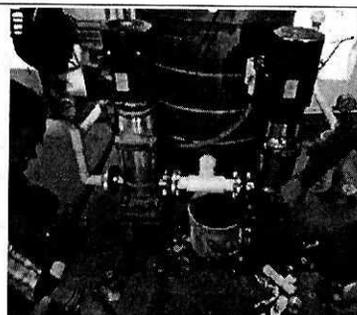
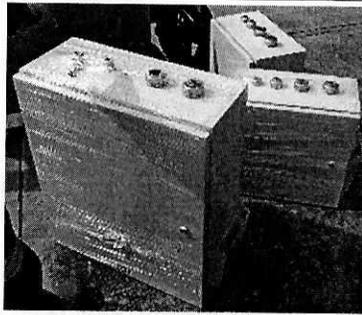
**b) Análisis y verificación sobre el avance del Plan de Mantenimiento aprobado, con especificaciones del estado de ejecución de cada uno de los componentes del mismo y del correspondiente registro fotográfico del avance.**

Durante el mes de Noviembre de 2017, se recibe el horno crematorio N° 2 por parte de Inversiones Monte Sacro Ltda., entrega UAESP, esta entrega se realiza junto con el equipo de CO. Dicha entrega se realiza el 23 del citado mes.

Dentro de las diversas visitas realizadas en el mes de Noviembre de 2017, se encuentran las siguientes:

- o Visitas 08 de noviembre de 2017. Verificación de la operación de los hornos crematorios del Cementerio Norte de propiedad del Distrito y de los hornos crematorios del Cementerio Sur de propiedad del Distrito, a si mismo se verifica la instalación de los gabinetes del equipo de monitoreo del Cementerio Sur de propiedad del Distrito.
- o Visitas 09 de noviembre de 2017. Verificación de la instalación de la bomba del hornos N° 3 del horno crematorio del Cementerio Norte de propiedad del Distrito.
- o Visitas 17 de noviembre de 2017. Verificación de protocolo de cremación de los Cementerios Sur y Norte de propiedad del Distrito.

Las visitas realizadas en el marco de los planes de mantenimiento tanto de hornos crematorios como de infraestructura, fueron realizadas en compañía de la interventoría y se encuentran relacionadas en el cuadro de informes de visita administrativa y de campo servicios funerarios.



**c) Emisión de conceptos, recomendaciones y órdenes a contratista para la cumplida ejecución del Plan de Mantenimiento y el respectivo mantenimiento de los hornos.**

Se recomienda a la interventoría realizar seguimiento a la ejecución del programa de mantenimiento de los hornos crematorios.

Las obras por el Fondo de Mantenimiento y para efectos de pago se reitera y reseñan los siguientes aspectos:

- 1) Las obras menores y de primeros auxilios serán aprobadas por la interventoría y presentados para pago en actas mensuales a la UAESP.
- 2) Las bitácoras y seguimientos de obras serán apoyadas y validadas por personal de la Compañía de Proyectos Técnicos S.A. como encargados de la interventoría para cada uno de los equipamientos.

Posterior a la ejecución de las obras de mantenimiento para la presentación de cortes de obra y pago, el concesionario debe presentar:

- o Memorias de cálculo.
- o Bitácoras de obra.
- o Actas de recibo parcial obra.
- o Planillas de pago fiducia.

La Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público ratifica su cooperación y la disposición de profesionales encargados de la supervisión del contrato para el logro de los objetivos.

**d) Revisión de las estadísticas elaboradas por el contratista sobre la materia objeto de sus obligaciones y formulación de las observaciones pertinentes sobre las mismas.**

Las estadísticas elaboradas por el contratista sobre la materia objeto de sus obligaciones con relación al período del 01 al 30 de Noviembre de 2017, vienen relacionadas en el informe mensual del contrato de interventoría 244 de 2017 entregado mediante radicado 2017-700-032428-2 del 06 de Diciembre de 2017.

### INDICADORES DE GESTIÓN

Debido a las variadas observaciones relacionadas con el incremento de los servicios para aquellos en donde su porcentaje de participación es pequeño (inhumaciones) con relación a otros (Cremaciones), se solicita tener en cuenta que los servicios funerarios que se prestan en el Distrito Capital dependen de las defunciones que ocurran en el Distrito, de tal manera que dicho incremento tiene variables exógenas que son muy poco probables que puedan estar influenciadas por el operador y que por ende pueda tomar acciones para su incremento.

Por otro lado, uno de los objetivos de esta Subdirección y de los cementerios de propiedad del Distrito es reducir la inhumación de cadáveres e incrementar las Cremaciones, con el fin de descongestionar los espacios de los cementerios.

T



- e) **Valoración, análisis y emisión de requerimientos para la implementación de acciones de mejoramiento tanto al Concesionario como a la Interventoría, de los cementerios de propiedad del Distrito sobre los servicios allí prestados.**

Durante este período se enviaron observaciones al Concesionario Inversiones Monte Sacro, de acuerdo con la revisión al informe mensual realizada a través de la interventoría CPT S.A.

El personal de apoyo a supervisión realiza el seguimiento a los requerimientos tanto los realizados de manera directa al Concesionario como los que se elevan a través de la Interventoría, desde sus competencias.

- f) **Determinar las omisiones en que hubiera incurrido el concesionario y la interventoría con relación a la prestación de los servicios autorizados por la Secretaría Distrital de Salud y adopción de los correctivos que fueren necesarios.**

De acuerdo con el desarrollo de las actividades y la información presentada por la interventoría realizada por CPT S.A., el Concesionario atendió todos los servicios remitidos por la Secretaría de Salud, según consta en libros y revisado el cumplimiento de los requisitos para inhumar, entre ellos la licencia de inhumación expedida por la Secretaría de Salud y en su totalidad todos los servicios remitidos se cumplieron.

- g) **Velar por que el concesionario dé cabal cumplimiento a los Decretos Distritales 367 de 1995, 201 de 1996 y todos aquellos que los modifique y/o adiciones**

Inversiones Monte Sacro Ltda., da cumplimiento al Reglamento de la concesión para la administración, operación y mantenimiento de los cementerios y hornos crematorios de propiedad del Distrito Capital.

El reglamento de Operación de los cementerios fue aprobado en el mes de Enero de 2015, por la subdirección de servicios funerarios en el marco del contrato 311 de 2013 y a la fecha el operador lo viene aplicando de acuerdo a lo allí registrado, y es respecto a este que la Interventoría realiza la verificación de su cumplimiento.

✓ **DISPOSICIONES SOBRE EL PERSONAL:**

Las hojas de vida del personal inicial fueron presentadas en la propuesta, verificadas por la Subdirección de Servicios Funerarios e informadas y verificadas por la Subdirección de Asuntos Legales.

De acuerdo con lo establecido en el contrato de interventoría con la Compañía de Proyectos Técnicos CPT S.A., a partir del 20 de Febrero de 2017, la Interventoría presentó el personal suficiente, idóneo y adecuadamente capacitado para atender el objeto del Contrato.

En el mes de Noviembre de 2017 la Interventoría cumple con respecto al personal mínimo exigido, conforme con lo estipulado en la obligación general número 9 "Destinar el personal mínimo requerido y garantizar los recursos que sean necesarios para la ejecución del objeto contractual" del contrato estatal de interventoría número 244 de 2017.

✓ **TARIFAS APLICADAS:**

Dentro de las obligaciones contractuales establecidas en el contrato 244 de 2017, la Interventoría tiene el compromiso de "Verificar permanentemente que el concesionario aplique las tarifas aprobadas por la UAESP para la prestación de los servicios en los equipamientos de propiedad del Distrito Capital. (...)" acorde con la obligación específica número 39 del citado contrato.

Las tarifas aprobadas para la vigencia 2017 fueron incrementadas con respecto al año inmediatamente anterior en un 7% de acuerdo con establecido en el Decreto 2209 de 2016 (incremento porcentual del SMMMLV).

Se relacionan las tarifas para aplicar en el año 2017, las cuales se informaron al Concesionario con radicado 20174000000481 de fecha 04 de Enero del 2017.



SERVICIO	CEMENTERIO		
	CENTRAL	NORTE Y SUR	SERAFIN
<b>INHUMACIONES</b>			
CADAVER ADULTO BOVEDA DISTRITO	366.300	265.000	265.000
CADAVER PARVULO BOVEDA DISTRITO	191.000	191.000	265.000
CADAVER BOVEDA PROPIEDAD PARTICULAR	366.300	265.000	
RESTOS Y CENIZAS EN OSARIOS Y CENIZARIOS DE PROPIEDAD PARTICULAR	182.900	182.900	
ARRENDAMIENTO DE OSARIOS DE PROPIEDAD DISTRITAL PARA RESTOS	231.300	167.300	167.300
ARRENDAMIENTO DE CENIZARIOS DE PROPIEDAD DISTRITAL PARA CENIZAS	231.300	167.300	167.300
<b>EXHUMACIONES</b>			
RESTOS BOVEDA DISTRITAL	111.500	111.500	111.500
RESTOS BOVEDA PROPIEDAD PARTICULAR	167.300	167.300	
RESTOS DE OSARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO	58.500	58.500	58.500
RESTOS DECENIZAS DE CENIZARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO Y PARTICULAR	58.500	58.500	58.500
<b>HORNOS CREMATORIOS</b>			
CREMACIONES CADAVER ADULTO		353.400	353.400
CREMACIONES CADAVER PARVULO		176.900	176.900
CREMACIONES RESTOS ADULTO		176.900	176.900
CREMACIONES RESTOS PARVULO		106.100	106.100
<b>OTROS SERVICIOS</b>			
VENTA DE ESQUELETOS y PARTES	99.800		
TRANSPORTE DE RESTOS	10.100		
CERTIFICACION DE INHUMACION PARA JARDINES	123.100		
UTILIZACION DE SERVICIO SANITARIO	700	700	700
UTILIZACIÓN DE LA CAPILLA			59.900
<b>PRÓRROGAS</b>			
PRÓRROGA DE EXHUMACIÓN DE RESTOS ADULTO	146.520	106.000	106.000
PRÓRROGA DE EXHUMACIÓN DE RESTOS PARVULO	76.400	76.400	106.000

**h) Aprobar con periodicidad mensual los informes del concesionario sobre el avance de la ejecución del plan de mantenimiento y de la obligación de gestión comercial y de mercadeo a cargo del operador de los cementerios.**

El personal de apoyo a la supervisión aprueba mensualmente el mantenimiento a los cementerios de propiedad del Distrito Capital, junto con la verificación por parte del personal de la Interventoría, tomando como referencia el plan de mantenimiento aprobado por la Unidad.

✓ Avance y ejecución planes de mantenimiento

Dentro de las verificaciones correspondientes al avance del plan de mantenimiento, la Unidad en cabeza de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público, realiza solicitudes a través de la interventoría CPT como las siguientes:

- Incluir en el informe actas de inicio y cierre de cada una de las actividades, con el fin de realizar un adecuado seguimiento a las labores en donde se tenga en cuenta las especificaciones técnicas de los procesos en ejecución.

Así mismo, el registro técnico adecuado (especificaciones de materiales, personal, jornadas, actividades, equipos y herramientas, y técnicas o procesos utilizados.) y copia de respaldo de las anotaciones diarias en las bitácoras de mantenimiento.

- Se debe advertir al Concesionario que debe informar a la interventoría, con la debida anticipación, el inicio de las diferentes actividades de obras de mantenimiento.
- Es importante el cierre e informe final del plan de mantenimiento del año 2016.
- Sobre la cubierta de policarbonato se requiere entre otros documentos no citados, el acta de inicio y el acta de entrega final.

En el mes de Noviembre de 2017, en el marco del seguimiento a las actividades del componente de mantenimiento, se enuncian principalmente las siguientes observaciones:

- Se asiste a Comité de Mantenimiento donde se establecen compromisos para el operador
- El operador debe revisar y arreglar el empate de la cubierta de policarbonato en cementerio Norte.
- Cerrar claraboyas cuarto de hornos Cementerio Norte.

dy



- Actividad baños de discapacitados, cementerio norte.
- Generar protocolo para el acceso a la cubierta.
- Inicio de actividades baño de discapacitados cementerio Norte.

Dentro del componente de Mantenimiento se debe contemplar que la suma correspondiente a actividades de mantenimiento realizadas por el operador Inversiones Monte Sacro se encuentra sujeta a la verificación que pueda realizar la UAESP, dependiendo de la calidad y mediciones detalladas que se adjunten a los soportes que respaldan las actas de obra presentadas, y debidamente avaladas por la Interventoría. Cabe resaltar que dentro de los diferentes soportes se encuentra el registro fotográfico, de tal manera que las fotos deberán incluir fecha, y un registro de obra-labor firmado por cada una de las personas empleadas para la ejecución de la actividad donde se especifique actividad realizada, tiempo de ejecución y registros de entrada-salida del personal empleado para la ejecución de la actividad.

✓ Seguridad y vigilancia

Con respecto al aspecto de Seguridad y Vigilancia, uno de los puntos más álgidos de este componente es el del reforzamiento de la seguridad con el control de acceso a personas, control al consumo de SPA y seguridad en parqueaderos.

La empresa SERVICIOS INTEGRADOS EN SEGURIDAD ESPECIALIZADA - SISE LTDA., inició labores en los cuatro equipamientos del Distrito a partir del mes de Julio de 2017, de tal manera que se realiza seguimiento a la labor de ésta.

Con el fin de minimizar los índices de inseguridad en las instalaciones de los equipamientos del Distrito, se requieren acciones como: seguimiento a la implementación del plan de seguridad acorde con el cronograma y en caso de ser necesario, requerir al Concesionario los ajustes pertinentes, tomar medidas frente a incumplimientos por falta de apropiación de los acuerdos de convivencia por los trabajadores independientes, adicional a ello la comunicación con los arrendatarios de locales comerciales para socializar las restricciones en el marco de los acuerdos; reporte de los recorridos o revistas realizados en cada uno de los equipamientos por parte de la Policía; gestión de alternativas para mitigar factores de riesgo como altura de muros en los equipamientos, seguridad perimetral, revisión y ajustes de rejas de acceso, iluminación con reflectores, señalización; hacer extensivas a los cuatro equipamientos las fases del plan de seguridad con un cronograma específico de intervención.

En el mes objeto de análisis se requiere a la Interventoría recomendar al Concesionario, un mayor seguimiento al cumplimiento de acuerdos de convivencia, frente a novedades que conlleven a posibles situaciones de riesgo o afectación a la convivencia. Dentro de estos incumplimientos se pueden evidenciar con mayor frecuencia los siguientes: prestamos de escaleras por tenedores de locales, y riñas o agresiones protagonizadas por trabajadores independientes.

Finalmente se requiere concretar protocolo y cronograma de reposición de ornamentos por parte del Concesionario, con la debida documentación de las actividades que surjan del proceso (soportes de llamada a usuarios, entrega, acuerdos de compromiso con diferentes actores)

✓ Divulgación de servicios a cargo del operador de los cementerios

La implementación del plan de acción del componente de mercadeo, atenderá los lineamientos generales de la estrategia de comunicación socializada por la Subdirección para los servicios funerarios en el mes de mayo de 2017, cuyo enfoque es el posicionamiento de los cementerios del Distrito en el sector funerario, orientadas a:

- o Actualización de las piezas existentes (avisos - carteles- pendones) en lo relacionado con imagen del actual gobierno distrital "Bogotá mejor para todos".
- o Cambio de piezas (señalización y avisos) por deterioro.
- o Revisión y actualización de contenidos de aquellos avisos o comunicados dirigidos al público en general, relacionados con la mitigación de eventos de seguridad y convivencia, haciendo especial énfasis, como se ha recomendado repetidamente, en el actual código de policía (eventos, penalizaciones)



Se requiere seguimiento de las acciones y en general al desarrollo del plan de acción avalado, de acuerdo con lineamientos de la estrategia de comunicaciones socializada por la Subdirección y acogida por el Concesionario.

Teniendo en cuenta la vinculación de nuevo profesional de mercadeo a mediados del mes de Noviembre de 2017, adicional a las actividades de empalme y lineamientos, se requiere continuar seguimiento para el cumplimiento del plan de acción con miras a fortalecer y visibilizar la gestión de los servicios funerarios desde la línea de mercadeo y comunicaciones del Concesionario, que continúan siendo:

- Definición de cronograma o fechas previas para reuniones con los agentes funerarios, donde se tenga acompañamiento y seguimiento por parte de la Interventoría. Estos acercamientos en el mes de Noviembre consistieron en la socialización de la plataforma WEB para la solicitud de servicios en los cementerios distritales, la cual fue implementada la primera semana del mes de Diciembre de 2017.
- Seguimiento a la socialización de la información de subsidios funerarios, aportada por la UAESP para su publicación. Dentro de esta actividad se realizó la publicación de volante emitido por la Unidad, a través de correo electrónico.
- Reporte de implementación del plan de manejo de duelo para Cementerio Serafín, ya que finalizado el mes de Noviembre de 2017 no se había presentado, y a la vez contar con un balance del proceso para identificar oportunidades de mejora 2018.

Teniendo en cuenta que las jornadas anuales de rendición de cuentas ya fueron programadas por el Concesionario entre el 11 y el 14 de Diciembre de 2017, la Unidad plantea algunos aspectos para ser tenidos en cuenta:

- Replanteamiento de espacios para el desarrollo de las jornadas, con base en las experiencias de años anteriores, donde no se interrumpan por la necesidad de prestar servicios funerarios.
- Socialización de agenda y presentación con suficiente tiempo de anterioridad a las jornadas.
- Referenciar las partes y el contrato de Concesión en las piezas publicitarias de difusión de las jornadas. Así como la inclusión de los nombres con los que se conocen los cementerios (Norte - Chapinero, Sur - Matatigres) junto con las direcciones de cada uno.

**i) Velar por la correcta aplicación del régimen tarifario que debe observar el operador, emisión de las recomendaciones y adopción de los correctivos pertinentes en el evento en que se advierten yerros, incumplimientos o inconsistencias sobre este particular.**

Se verificó en cada cementerio el correcto cobro de la tarifa aprobada para la vigencia 2017 mediante el sistema de facturación vigente para la operación de los equipamientos Distritales, según consta en documentos que se encuentran archivados de acuerdo a cada servicio con la revisión del informe número 42 de 2017.

Las tarifas se encuentran publicadas en la página Web de la UAESP ([www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co)) por servicios y por cementerio, y en la página Web de los cementerios.

**j) Seguimiento y control sobre la oportuna y adecuada respuesta a las peticiones, quejas y soluciones presentadas, respondidas y atendidas por el Concesionario y verificadas por la Interventoría**

En el marco de la verificación del proceso de atención a PQR's del mes de Noviembre de 2017, se evidencia el siguiente estado de las peticiones presentadas:

PQRS atendidas por el Operador y Verificadas	Gestión realizada
Cementerio Central: No se reportaron solicitudes.	Todas las peticiones relacionadas en el informe se encuentran aún en trámite, no obstante, se realiza la recomendación de poner número de radicado a las solicitudes que se formulen en aras de mantener control al trámite de las mismas.
Cementerio Norte: 4 quejas sin radicado.	
Cementerio Sur: 3 quejas sin radicado.	

**k) Valoración y análisis de las encuestas realizadas por el concesionario y emisión de las recomendaciones que, por razón de los datos obtenidos, sean necesarias para el mejoramiento del servicio.**

Dentro del Contrato de interventoría 244 de 2017 se encuentra la obligación específica número 52 que consiste en "Aplicar mensualmente mínimo treinta (30) encuestas a usuarios de los servicios funerarios en cada uno de los equipamientos de



*propiedad del Distrito y diez (10) a personas residentes en zonas aledañas y/o de influencia directa para cada uno de los equipamientos. Efectuar el análisis de tales encuestas y formular las conclusiones y recomendaciones al concesionario y remitir copia a la UAESP."*

De acuerdo con el análisis realizado a las encuestas aplicadas a usuarios, comunidad y habitantes de área de influencia, esta Subdirección reitera la necesidad de hacer estricto seguimiento a la implementación de las medidas que opte el Concesionario desde los componentes que corresponda para mitigar las diversas problemáticas referidas por usuarios y/o vecinos de los equipamientos, que resultan recurrentes y por ende de especial atención así:

- a) Mantenimiento general a la infraestructura de los equipamientos (deterioro y/o descuido), especialmente en Cementerio Central por lo que se enfatiza en la necesidad de dar cumplimiento y diligencia a las actividades que corresponda para mitigar la problemática de cara al plan de acción y de contingencias aprobado para el componente de mantenimiento,
- b) Desconocimiento de subsidios y servicios, por tanto es preciso reiterar solicitud de CPT respecto de mantener comunicación sostenida y regular con agentes funerarios recordando oferta de servicios de destino final en los cementerios del distrito (evidencias);
- c) Consumo de SPA al interior de los equipamientos,
- d) Proliferación de vectores;
- e) Impactos negativos en comunidades vecinas de los Cementerios, asociados a proliferación de vectores, eventos de humo por asociado a funcionamiento de hornos afectación de la movilidad alrededor de los equipamientos, exceptuando serafín donde se refiere inconformidad por la prohibición en la colocación de flores.

Si bien se refiere por parte de la Interventora no haber conocido de quejas de la comunidad al respecto recientemente, es importante requerir al Concesionario especial atención frente al tema, por la vía de planes de contingencia o de mitigación de impactos, entre otros, por ser un asunto evidente en las encuestas aplicadas mes a mes por la Interventoría y solicitud de gestión en otros espacios de participación comunitaria e institucional, como por ejemplo, sesión JAL Barrios Unidos, Citación Contraloría - mesas de hornos (localidades Barrios Unidos, Antonio Nariño, Ciudad Bolívar - Usme), entre otros.

Adicionalmente, se solicita precisar que tipo de programas de televisión refieren las personas entrevistadas son los que generan mala imagen para los equipamientos, a efectos de revisar y abordar el tema.

- ✓ Seguimiento al plan de gestión social

Recordemos que la gestión social de los servicios funerarios busca *"Coordinar y gestionar las buenas relaciones con las comunidades y autoridades locales y distritales que intervienen y conviven en los cementerios Norte, Central, Sur y Parque Serafín"*.

Dentro de la supervisión al plan de gestión social, se pueden evidenciar las siguientes recomendaciones para ser trabajadas de la mano con la Interventoría y las actividades propias del Concesionario:

- Hacer seguimiento a la gestión que está haciendo el Concesionario de cara al plan de gestión social, respecto de los hallazgos que se evidencian mensualmente en las encuestas aplicadas por CPT.
- Verificación de los tiempos en la implementación del plan de gestión aprobado, evitando prolongación de fechas para el desarrollo de actividades previstas.
- Todas las PQR que reciba el concesionario para el componente social queden registradas independientemente del canal por el cual ingresen.
- Seguimiento a reuniones con sacerdotes y con equipo de vigilancia pendiente.
- Se requiere conocer reporte de actividad de acercamiento previstas por el Concesionario con usuarios y/o visitantes vinculadas con rayado de lapidas en Cementerio Serafín.
- Se requiere reporte del Concesionario respecto de acercamiento a comunidades aledaña, propuestas desde el mes de Julio.
- Es necesario que se reporten avances en indicadores del plan de gestión social, frente a las diferentes problemáticas.



En el mes de Noviembre de 2017, se realiza especial seguimiento a los altos índices de inseguridad al interior de las instalaciones - hurto de ornamentos (principalmente en el Cementerio Central), y el malestar de la comunidad por olores de hornos (Cementerio Norte).

✓ Seguridad y salud en el trabajo

**ENTREGA DE DOTACIÓN:** Dadas las implicaciones legales que representa el incumplimiento en la entrega de la dotación dentro de los terminos establecidos por la ley, se recomienda realizar seguimiento y verificación, con el fin de corroborar mediante actas de entrega que el término establecido por el Concesionario, para la entrega de la dotación de ley, haya sido cumplido.

En cuanto a las actividades relacionadas con la entrega de los esquemas de vacunación y los soportes para los extintores, se recomienda prestar especial atención y efectuar las respectivas verificaciones a fin de determinar el cumplimiento dentro de los términos establecidos por el Concesionario, y levantar acta de validación.

Las siguientes son las comunicaciones remitidas por la Interventoría en el desarrollo del componente de Seguridad y Salud en el trabajo, durante el mes de Noviembre de 2017:

RADICADO	FECHA	ASUNTO	GESTIÓN
20177000311672	27-Nov-2017	Reiteracion SAC # 010-17 - entrega de dotacion de ley de Abril de 2017	Documento en tramite requiere seguimiento sobre presunto incumplimiento por parte de IMS en la entrega del calzado de la Dotación del mes de abril. En espera de la respuesta de IMS a la Interventoria.
20177000311652	27-Nov-2017	Seguimiento al cumplimiento de la resolucion # 705 de 2007	Documento en tramite requiere seguimiento. Se esta a la espera de la respuesta que debe emitir IMS a la Interventoria sobre el particular.
20177000288982	03-Nov-2017	Reiteracion solicitud de medidas preventivas y/o correctivas que garanticen la salud y seguridad en el puesto de trabajo de los vigilantes del cementerio sur	Documento en tramite requiere seguimiento. Se esta a la espera de la respuesta que debe emitir IMS a la Interventoria sobre el particular.
20177000288972	03-Nov-2017	Recomendacion para la implementacion de medidas que garanticen la disponibilidad de un extintor en porterias de cementerio central en jornada nocturna	Teniendo en cuenta que a la fecha IMS emite una respuesta via correo eelctrónico a la Interventoria, la cual no da respuesta al requerimiento. En reunion de pares con la Interventoria se RECOMENDARA reiterar a IMS, la solicitud sugiriendo solicitar visita de inspección de la ARL para que se determine la viabilidad de la disposición de los extintores, en consideración especialmente de los ingresos nocturnos irregulares que además se ve reflejado en los informes mensuales en el componente de Seguridad. En cuanto a la afirmación que hace IMS de que es responsabilidad de la Unidad, por er quien autoriza los ingresos, es importante señalar que estos ingresos AUTORIZADOS por la Unidad, no deben contemplarse dentro del riesgo ya que ingresan a realizar actividades especificas previamente coordinadas.

**RELACION DE CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA, ACTAS Y OTROS**

Proyecto	Interventoría técnica, operativa, social, administrativa, financiera, ambiental, jurídica, de seguridad industrial de salud ocupacional
Contratista	Compañía Técnica de Proyectos CPT S.A. Contrato Estatal de Interventoría 244 del 2017
Período de evaluación	01 al 30 de Noviembre de 2017

Número Radicado ORFEO UAESP	Fecha Radicado	Asunto	Clase de correspondencia	
			Enviada	Recibida
20177000288962	03-Nov-2017	Reiteración solicitud de acción correctiva SAC no. 020-17. contratos de servicios de bóvedas, cenizarios y osarios		X
20177000288972	03-Nov-2017	Recomendación para la implementación de medidas que garanticen la disponibilidad de un extintor en porterias de cementerio central en jornada nocturna		X
20177000288982	03-Nov-2017	rReiteración de solicitud de medidas preventivas y/o correctivas que garanticen la salud y seguridad en el puesto de trabajo de los vigilantes del cementerio sur		X
20177000289012	03-Nov-2017	Intervenciones en arquitectura funeraria de propiedad privada - cementerio norte		X
20177000289022	03-Nov-2017	Respuesta a comunicación 2017300007171		X
20177000289032	03-Nov-2017	Seguimiento a oficio 20174000140071 solicitud de interventoria inmediata queja monumento sagrado corazón		X
20177000290672	07-Nov-2017	Instrucción sobre disposición de tejas desmontadas en cementerio norte		X
20177000290682	07-Nov-2017	Requerimiento soportes de seguridad social e inducción para los contratistas que van a ejecutar las actividades del plan de mantenimiento		X
20177000290692	07-Nov-2017	Soportes de las acciones realizadas para la implementación medios tecnológicos en prímetro de los cementerios del distrito		X



Número Radicado ORFEO UAESP	Fecha Radicado	Asunto	Clase de correspondencia	
			Enviada	Recibida
20177000291632	08-Nov-2017	Reiteracion de observaciones abiertas de componente de seguridad y salud en el trabajo en cementerios del distrito		X
20177000291662	08-Nov-2017	Acuso de recibo del oficio 20174000145251 recibido el 31/10/2017 informe no 8 de gestion de interventoria compañía de proyectos tecnicos s.a.		X
20177000294872	10-Nov-2017	Copia respuesta radicado 20173000007431 swl 8-11-2017		X
20177000294882	10-Nov-2017	Entrega de informe mensual de interventoría periodo del 1 al 31 de octubre 2017		X
20174000153391	14-Nov-2017	Respuesta oficio 20177000290672, instrucción sobre disposición de tejas desmontadas en cementerio norte.	X	
20174000154551	15-Nov-2017	Ratificación de la comunicación de la interventoría CPT no. c-196-0271-2652-17. personal mínimo requerido - asesor jurídico. contrato de concesión no. 311 de 2013.	X	
20177000298892	16-Nov-2017	Respuesta radicado 20173000007711 del 8 de noviembre de 2017 y radicado 20173000007021 solicitud de estudio hoja de vida gestor de mercadeo natalia yamile bohorquez alvarado presentada por el concesionario inversiones monte sacro Ltda		X
20177000303962	21-Nov-2017	Solicitud certificación contrato de interventoria N° 244 de 2017.		X
20177000303982	21-Nov-2017	Respuesta oficio N° 145251 . observaciones al informe N° 8 informe mensual de interventoria . periodo : 1 al 30 de noviembre de 2017 y factura de venta N° 1229 rad el 31 de octubre de 2017.		X
20177000304112	21-Nov-2017	Copia :reiteración de la solicitud de acción correctiva SAC N° 018 -17 emitida mediante oficio C-196-0229-2203-17 del 06 de septiembre de 2017, radicado del concesionario 2017300011552 , radicado UAESP 022857-2		X
20177000304122	21-Nov-2017	Copia :respuesta a oficio ims 20173000007061 radicado en esta interventoria el 26 de octubre de 2017 - alcance a respuesta de observaciones documentos estudio de seguridad 2017.		X
20177000304132	21-Nov-2017	Respuesta comunicado oficial N° 20173000006631 - observaciones plan de gestion ambiental n2017 y plan de saenamiento basico 2017, radicado en interventoria el 6 de octubre del 2017		X
20177000304142	21-Nov-2017	Copia :respuesta radicado 20173000004591 . reiteracion solicitud de accion preventiva sap No.002-17 inconsistencias en recepcion ade servicio de cremacion - cementerio norte , abierta con oficio N° c-196-141- a 1862-17.		X
20177000306102	22-Nov-2017	Solicitud de acción correctiva - SAC N° 027-17		X
20177000306112	22-Nov-2017	Copia :respuesta rad 20173000007541 del 8 de noviembre de 2017 - solicitud de estudio hoja de vida asesor jurídico : fredy cardenas mora presentada por el concesionario inversiones monte sacro Ltda		X
20174000159991	22-Nov-2017	Solicitud actuación disposicion residuos sólidos peligrosos provenientes de exhumacion en cementerio sur, norte y serafin	X	
20177000307752	23-Nov-2017	Concepto y recomendaciones de interventoría sobre obra de primeros auxilios: muro suelto en cementerio norte		X
20177000307772	23-Nov-2017	Copia: gestión realizada por el concesionario para la disposición y tratamiento de los residuos cortopunzantes - certificados de entrega de residuos peligrosos ut capital, en atención a la sed no. 003-17		X
20177000307792	23-Nov-2017	Concepto de certificación de revisión de ingresos operacionales del 1 al 31 de octubre de 2017 del contrato 311 de 2013		X
20177000307832	23-Nov-2017	Concepto de certificación de revisión de cuentas de anticipos de clientes octubre 2017		X
20174000161171	23-Nov-2017	Respuesta oficio radicación UAESP 20177000307752, primeros auxilios infraestructura cementerio norte	X	
20174000161331	23-Nov-2017	Respuesta solicitud de estudio y aprobacion hojas de vida de gestor de mercadeo y asesor jurídico.	X	
20177000311052	27-Nov-2017	Copia: contrato 244 de 2017. observaciones técnico operativas abiertas de septiembre de 2017. cementerio parque serafin		X
20177000311562	27-Nov-2017	Copia:solicitud de acción correctiva		X
20177000311572	27-Nov-2017	Informe de presunto incumplimiento		X
20177000311582	27-Nov-2017	Informe de presunto incumplimiento plan de gestión ambiental y plan de saneamiento básico vigencia 2017		X
20177000311592	27-Nov-2017	Copia:respuesta al radicado 20173000006021 de 08/09/2017 . cierre de solicitud de accion correctiva N° SAC-017-17		X
20177000311622	27-Nov-2017	Copia: informe mensual área de sistemas de septiembre y de octubre de 2017		X
20177000311632	27-Nov-2017	Copia:audiencia publica de rendición de cuentas , cumplimiento obligación contractual		X
20177000311642	27-Nov-2017	Copia:cierre solicitud de acción correctiva N° SAC-021-17		X
20177000311652	27-Nov-2017	Copia:seguimiento al cumplimiento de la resolución N° 705 de 2007 .		X
20177000311672	27-Nov-2017	Reiteración sac N° 010-17 - entrega de dotación de ley de abril de 2017 .		X
20177000313062	29-Nov-2017	Copia:contrato N° 244 de 2017. respuesta comunicación N° 201730000007681 : observaciones protocolo de cremación componente ambiental		X
20177000313072	29-Nov-2017	Copia:contrato N° 244 de 2017. seguimiento a permisos de vertimientos ante secretaria distrital de ambiente		X
20177000313092	29-Nov-2017	Copia:contrato N° 244 de 2017. solicitud de acción correctiva - sac N° 029-17		X
20177000313102	29-Nov-2017	Contrato N°244 de 2017. repuesta comunicación oficial n ° 20174000140801- seguimiento plan de acción visitas de inspección vigilancia y control secretaria distrital de salud		X



Número Radicado ORFEO UAESP	Fecha Radicado	Asunto	Clase de correspondencia	
			Enviada	Recibida
20177000313122	29-Nov-2017	Copia: contrato N°244 del 2017. plan de contingencias , contenido en el contrato de concesión 311 de 2013 , estipulaciones . segunda: obligaciones generales de concesionario numero 27		X
20177000313172	29-Nov-2017	Copia:contrato N° 244 de 2017. solicitud secretaria distrital de ambiente: entrega de información permiso de emisiones atmosféricas cementerio del sur		X
20174000163791	29-Nov-2017	Respuesta a radicado UAESP 20177000303982 y CPT c-196-0282274917	X	

Nota: Los documentos que se encuentran registrados se encuentran radicados en ORFEO y pueden ser consultados.

**l) Elaborar y aplicar la matriz de cumplimiento de los procesos de auditoría contable, determinar las inconsistencias a que hubiere lugar, disponer los correctivos y ordenar las enmiendas que correspondan.**

Para el periodo del 01 al 30 de Noviembre del 2017, se refleja y se realizó un análisis, a los estados financieros y contables del operador Inversiones Monte Sacro, y se solicitó realizar los ajustes correspondientes.

**MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS CONTABLES**

Descripción del Proceso Contable	Estado de cumplimiento		Observaciones
	SI	NO	
Llevar permanentemente actualizada la contabilidad de la sociedad concesionaria, de acuerdo con las disposiciones legales, con sujeción a los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. La contabilidad deberá permitir el reconocimiento del negocio de la Concesión por centros de costos, que admitan la agrupación de los ingresos y gastos por clase de servicio prestado. Los estados financieros anuales y sus correspondientes notas con corte a 31 de diciembre de cada año, deberán ser presentados a la Supervisión o Interventoría de la Concesión, a más tardar el 15 de abril del año siguiente a su causación, debidamente certificados y dictaminados, si a ello hubiere lugar.	X		La información contable correspondiente al Balance General y el Estado de Resultados de esta relacionada en los ítems correspondientes al informe.
INFORMES ANUALES: A más tardar la última semana del mes de Marzo del año siguiente, deberán ser remitidos a la interventoría informes anuales que contengan la siguiente información - 1. Estados Financieros anuales de prueba de la operación del contrato de Concesión, que incluyan balance general, estado de resultados y estado de cambios en la situación financiera, debidamente certificados y dictaminados si a ello hubiere lugar, acompañado de las notas respectivas			NA

**m) Velar que los pagos de Retribución al Distrito generados por la operación de los equipamientos del Distrito, se efectúen conforme a lo pactado en el contrato de concesión.**

La UAESP recibió por concepto de retribución del 26.1% sobre el ingreso mensual operacional del mes de Noviembre de 2017 por valor de \$144,253,857, el cual fue consignado en el Banco Av. Villas.

**n) Vigilar que los pagos de aportes a la seguridad social, parafiscales, retención en la fuente y demás impuestos y contribuciones se realicen de conformidad con las normas que regulan estas materias. En el momento en que se advierte inobservancia de las referidas disposiciones, el supervisor deberá exigir al contratista que efectúe las correcciones pertinentes y en caso de que no lo hiciera en el término que se disponga para ello, comunicar y oficiar sobre este hecho a las entidades correspondientes.**

La Interventoría dio cumplimiento con el pago de aportes a la seguridad social, parafiscales, retención en la fuente y demás impuestos y contribuciones de conformidad con las normas que regulan estas materias, correspondientes al período del 01 al 30 de Noviembre de 2017.

La Interventoría remite el detalle de las planillas del personal a cargo de la supervisión del Contrato de Concesión 311 de 2013.

**o) Elaborar la matriz de cumplimiento de las obligaciones contractuales, conforme a las estipulaciones del contrato y demás instrumentos que hacen parte del mismo, con inclusión de un cronograma de ejecución de la actividad desarrollada, meta o resultados alcanzados, recursos invertidos, documentos, registros de verificación, conceptos y recomendaciones del resultado alcanzado.**



Matriz de evaluación de cumplimiento de los contratos 311 de 2013 y 244 de 2017, se encuentra estipulada en el formato SF-PCSCSF-FM-01 - PLAN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO FUNERARIO, seguimiento al periodo del 01 al 30 de Noviembre de 2017, el cual es la matriz de seguimiento al plan de Supervisión.

**p) Examinar los informes de actividades presentadas por el operador, formular las observaciones a que haya lugar y certificar sobre cumplimiento del mismo.**

La Compañía de Proyectos Técnicos CPT S.A., (interventoría del contrato 311 de 2013), remite las observaciones al operador Inversiones Monte Sacro, correspondientes al informe del mes de Noviembre de 2017.

## 2 - SUPERVISIÓN AMBIENTAL Y SANITARIA

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas por el concesionario en materia de la implementación de los programas y actividades constitutivos del plan de gestión ambiental y el plan de saneamiento, en los equipamientos del Distrito, como también se registran los principales hallazgos encontrados por la interventoría en la verificación del cumplimiento de la ejecución de la programación y cronograma presentado por el concesionario, como también de los procedimientos y procesos que se desarrollan en la ejecución de los programas.

### PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL

Durante el mes de Noviembre la Compañía de Proyectos Técnicos CPT, interventoría del contrato de concesión No. 311 de 2013, verificó la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contenidas en la cláusula segunda (2) literal D, ejecutadas por el concesionario Inversiones Monte Sacro LTDA encontrando lo siguiente:

I. PROGRAMA MANEJO FORESTAL Y PAISAJÍSTICO: Para el presente periodo, la interventoría constató que la actividad de riego no fue realizada por el concesionario por cuanto durante lo corrido del mes se presentaron lluvias frecuentes las cuales garantizaron la irrigación de zonas verdes, arbustos, cetos, árboles y jardines al interior de los equipamientos.

En cuanto a la actividad de fertilización por parte de la interventoría se evidenció que para el cementerio Serafín se realizó la actividad a las especies vegetales sembradas en la parte posterior de la capilla, respecto al cementerio Central fueron ejecutadas actividades desde el Plan de manejo Silvicultural ejecutado en el equipamiento por la empresa Ecoflora, en lo que respecta a los Cementerios Norte y Sur no se evidenció la ejecución de la actividad, motivo por el cual se solicitará a la interventoría tomar las medidas necesarias dado el incumplimiento que el concesionario presenta para el desarrollo de ésta actividad.

Respecto a la actividad de corte de césped, la interventoría evidenció la ejecución de la actividad en el cementerio Sur y Serafín, es de indicar que se observó novedades por los tiempos tardíos en la actividad de recolección y transporte de los residuos generados en la actividad en el cementerio Serafín, en lo que respecta a los Cementerios Central y Norte la actividad no fue ejecutada por parte del concesionario, por lo cual la interventoría requirió al concesionario su desarrollo.

En cuanto a la actividad de desmalezado, de igual manera la interventoría evidenció que por parte del concesionario no fue ejecutada la actividad, situación que ha sido reiterativa desde el mes de septiembre, motivo por el cual se solicitará a la interventoría tomar medidas contundentes respecto al incumplimiento del concesionario puesto que han transcurrido tres meses y la actividad no ha sido ejecutada y queda claro que con la anotación en la bitácora de obra la cual es socializada a los administradores, a lo cual el concesionario no hace acatamiento de los requerimientos formulados por la interventoría..

II. PROGRAMA, MANEJO DE SUSTANCIAS QUIMICAS: Por parte de la interventoría se verificó en el presente periodo que los cuartos de almacenamiento de productos químicos y cuartos de almacenamiento de plaguicidas cuentan con extintores con recarga vigente, la cual vence en el año 2018, a excepción del Cementerio Central en el cual se evidenció un extintor en el área de bodega con recarga vencida lo cual fue requerido a la administración; los diferentes cuartos de almacenamiento de sustancias químicas fueron encontrados en buen estado de orden y aseo, con matriz de compatibilidad publicada acorde a los productos almacenados, respecto a la matriz de compatibilidad de productos la interventoría evidenció que se encuentra relacionados todos los productos químicos empleados en la operación con excepción de los productos plaguicidas almacenados por lo cual se registró la observación en la bitácora y se



socializó con el administrador respectivo para su implementación y publicación, los productos almacenados se encuentran rotulados, debidamente organizados y separados en estantería ubicada en los cuartos de almacenamiento. Los cuartos cuentan con ventilación natural a través de la puerta de ingreso, y tienen instaladas rejillas para la circulación del aire. No se tienen fuentes de ignición cercanas a los productos químicos y plaguicidas allí almacenados.

Para el presente periodo no fueron generados envases de plaguicidas; los evidenciados en las visitas desarrollados por la interventoría fueron generados en periodos anteriores y los mismos se encuentran acopiados en el recipiente para tal fin.

Adicionalmente la interventoría observó que semanalmente se realizaron las labores de fumigación en cada cementerio de acuerdo a lo programado en el Protocolo de Manejo Integral de Plagas, finalizadas las actividades de fumigación de las instalaciones de los Equipamientos, el personal aplicador realizó correctamente el triple lavado de las máquinas fumigadoras y el agua residual del lavado fue vertida al filtro de carbón activado.

- III. PROGRAMA CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA POR FUENTES FIJAS Y MÓVILES: Por parte de la interventoría se presenta análisis del reporte de monóxido de carbono consolidado por IMS para el mes anterior octubre, mas no presenta información de seguimiento del mes de noviembre, periodo actual de estudio, por lo que no se cuenta con información que permita conocer el estado actual de cumplimiento por parte de IMS para el programa, en lo relacionado al registro diario de CO en los equipos de monitoreo de los hornos crematorios.

Es de indicar que dentro de la información presentada por la interventoría se refieren para el cementerio norte y Sur, días en donde se presentaron eventos aislados que sobrepasan el límite máximo admisible del agente contaminante CO, a lo cual se refiere que los picos altos en los valores de CO registrados por los equipos de monitoreo de los tres cementerios, pueden asociarse a los diferentes factores que inciden en los procesos de combustión, los cuales pueden llegar a afectar no solo los valores de CO registrados sino las temperaturas de los hornos de la cámara de combustión, post combustión y chimenea. Dentro de los factores se encuentran entre otros los cuerpos, los cuales presentan características y condiciones diferentes, peso, volumen, estatura y causa del deceso, aunque no se ha comprobado incluso la misma preparación de cada cuerpo es diferente, por lo cual estos factores pueden llegar a ser la causa de los valores obtenidos.

En cuanto a la verificación de las condiciones técnico mecánicas, el vehículo cuenta con la revisión respectiva vigente a junio de 2018.

- IV. PROGRAMA USO EFICIENTE DE ENERGÍA Y COMBUSTIBLES: Por parte de la interventoría se evidenció en los cuatro equipamientos que se continua con la instalación de luminarias ahorradoras de energía conforme lo establece el programa en las aras administrativas y operativas.

Durante el periodo de estudio no se reportaron novedades alusivas a las actividades que conforman el programa.

- V. PROGRAMA USO EFICIENTE DE AGUA Y MANEJO DE VERTIMIENTOS: Conforme la metodología de la interventoría respecto del manejo de vertimientos de la Planta de tratamiento de agua residual del Cementerio Parque Serafin, se verificó el formato utilizado y diligenciado por el concesionario con respecto de las labores de mantenimiento de la PTAR. En el formato se registran los valores de Oxígeno Disuelto reportados en los diferentes efluentes así como también la medición del lodo activado para verificar el buen estado del floc en reactor biológico.

Adicionalmente se verificó la realizaron de actividades de mantenimiento rutinario verificando estado de batería de difusores, limpieza de vertedero y lechos de secado, verificación funcionamiento válvulas de aire, inspección correas de transmisión, controles eléctricos, filtro silenciador y válvula de presión.

En cuanto a los requerimientos generados por la autoridad ambiental alusivos al permiso de vertimientos, por parte de la interventoría fue desarrollada revisión de la documentación presentada por el concesionario a la autoridad ambiental por lo que fue generada comunicación al concesionario solicitando aclaración de la documentación presentada para el otorgamiento de los respectivos permisos para el cementerio Norte, Sur y Serafin.

En relación a la instalación de sistemas ahorradoras de agua, para el mes de estudio no se presentan novedades por parte de la interventoría para ese aspecto.



En lo que respecta al seguimiento realizado por la interventoría a la solicitud de limpieza e instalación de mallas protectoras sobre sumideros de aguas lluvias, para el presente periodo no se presenta información que permita conocer el avance generado por el concesionario respecto a esta actividad.

- VI. PROGRAMA INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EN TEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL: La interventoría informa que en reunión sostenida el día 30 de Noviembre de 2017 se solicitó a IMS presentar los soportes de las capacitaciones y acercamientos realizados con la comunidad y grupos de interés, al igual que entregar el cronograma de actividades con el fin de proceder con el respectivo seguimiento.

De otro lado, durante el mes de estudio el concesionario desarrollo la capacitación al personal operativo y administrativo referente al programa de manejo de sustancias químicas y las actividades que lo conforman.

#### PLAN DE SANEAMIENTO

Durante el mes de noviembre la Compañía de Proyectos Técnicos CPT, interventoría del contrato de concesión No. 311 de 2013, verificó la ejecución de las actividades que hacen parte del Plan de Saneamiento en los Cementerios Propiedad del Distrito encontrando lo siguiente:

- VII. MANEJO INTEGRAL DE PLAGAS: Por parte de la interventoría para el mes objeto de estudio, fue informado que la actividad de fumigación realizada para los cuatro cementerios propiedad del Distrito, es ejecutada una vez por semana al cierre del servicio al público. Para la ejecución de la labor de acuerdo a lo establecido en el protocolo, se realizó la rotación del producto plaguicida para así evitar la resistencia de la Mosca Megaselia Scalaris. Los productos utilizados fueron: Rutto, Lizard, Hawker y Fendona. La dosificación para 13 litros de agua fue de 78ml, para el caso de los tres primeros productos, y para el último fue de 91ml. La programación de la actividad de fumigación está establecida para los Cementerios Central, Parque Serafín y Sur los días viernes y para el Cementerio Norte para los días jueves.

Por parte de la interventoría se constató que la actividad de fumigación fue realizada por el personal aplicador respectivo, que el mismo utilizó los elementos de protección individual acorde a la actividad, que la misma no fue desarrollada en áreas donde se cuente con la existencia de alimentos, equipos eléctricos, ni en superficies de contacto. Posterior a la fumigación el personal realiza el triple lavado de la máquina fumigadora utilizando el área de lavado con el filtro de carbón activado, garantizando así el adecuado vertimiento producto del lavado de la máquina.

Para el mes de estudio la interventoría evidenció que el concesionario de forma reiterada no ha acatado la recomendación efectuada por la interventoría respecto de la instalación de mamparas en cada uno de los cementerios en lugares de interés o puntos estratégicos. Para el cementerio Serafín para el mes objeto de estudio no se contó con la instalación de mamparas.

En los cementerios Central, Norte y Sur se realizaron las labores de recolección de huevos y de nidos, los cuales fueron debidamente dispuestos en bolsa de basura como residuo ordinario, al igual que se realizó el respectivo registro en el formato respectivo.

En cuanto al seguimiento de la actividad de control de palomas mediante aspersion de áreas y/o puntos de anidación de palomas, se informa que no se evidenció avance en la implementación de la actividad durante el presente periodo de operación y mantenimiento.

En lo concerniente a la instalación de dispositivos de control para control de roedores, por parte de la interventoría se informa que se verificó la colocación de Cebos en los puntos críticos donde se evidencia mayor avistamiento de roedores como contenedores de residuos vegetales y ordinarios, bodegas, hundimientos y donde se evidencia excremento de ratón y huevos. La actividad se realizó dos veces en el mes, para los cementerios Central, Norte y Sur. En el equipamiento Parque Serafín no se ha identificado presencia de roedores.

Si bien la interventoría evidencio el desarrollo y cumplimiento de las frecuencias de fumigacion y rotacion de quimicos plaguicidas, observo que estas acciones no estan mitigando ni disminuyendo la presencia de megaselia escalaris por lo que requirio al concesionario la adopción de nuevas medidas de control para el mejoramiento de esta condicon sanitaria en los cuatro equipamientos.



VIII. GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS: En lo relacionado a las actividades de recolección de residuos y segregación según el código de colores por parte de la interventoría se informa que las actividades para los Cementerios central, Norte y Sur son desarrolladas los días martes y jueves posterior a las actividades de exhumación, para los demás días se realizan a primera hora de la mañana. En los Cementerios Sur y Norte los residuos son depositados en contenedores, en el Cementerio Central son dispuestos en la bodega de almacenamiento temporal y para el Cementerio Serafín los residuos se dipsonen el el cuarto de almacenamiento temporal sobre estibas.

La recolección de los residuos desde su generación hasta su almacenamiento temporal se realiza en triciclos utilizando la ruta sanitaria establecida en la oficina de administración.

En los Cementerios Sur, Norte y Central, el último viene sde cada mes se realizan actividades de desfloración los cuales son dispuestos en bolsas verdes los cuales son entregados a la planta de compostaje de la empresa Terraviva.

Para el cementerio Parque Serafín fue presentada una novedad por cuanto los residuos extraídos de las bóvedas exhumadas, fueron dispuestos en bolsas grises y almacenados temporalmente en el cuarto de restos para cremación. Por parte de la interventoría se reiteró al concesionario que los hornos crematorios no están diseñados para la incineración de residuos, por lo tanto dichos residuos se deben tratar y disponer como residuos peligrosos, como se viene realizando en los tres equipamientos Central, Norte y Sur.

Se verificó en los cuatro cementerios la recolección realizada por ECOCAPITAL de los residuos peligrosos, en cementerio Sur se realizó la entrega dos veces en el mes, en los Cementerios Central y Norte una vez al mes, y en el Cementerio Parque Serafín no se realizó entrega al gestor externo.

En verificación a la actividad de entrega de los residuos ordinarios a las empresas de aseo, se evidenció que se está cumpliendo con la frecuencia de recolección semanal, en los cuatro cementerios. Sin embargo en el Cementerio Norte, durante las últimas tres semanas del mes, se evidenció acumulación de residuos porque la recolección fue realizada posteriormente a la fecha programada, al igual ocurrió en el Cementerio Sur en la segunda semana del mes, por lo anterior la interventoría informó al administrador a cargo de cada cementerio, y se le solicitó tomar mas las medidas necesarias con el fin de garantizar la recolección inmediata de dichos residuos.

Adicional se cuenta con las siguientes novedades: el pesaje de los residuos no se viene ejecutando acorde a la frecuencia de recolección interna de cada tipo de residuo, el concesionario durante el presente periodo no realizó las capacitaciones en Bioseguridad al personal operativo encargado de la gestión interna de cada tipo de residuo, el rotulado y embalaje de los residuos se realiza el día de entrega a los gestores externos, el pesaje de los residuos en cada uno de los equipamientos es realizado por los gestores externos, situaciones que son de continua verificación por parte de la interventoría.

Durante el ems de estudio el concesionario desarrollo la actividad de acopiión, recoelcción y tranporte como tambien la desactivacion de los residuos de construcción y demolición generados por el servicio de exhumación.

IX. PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN: En el mes de estudio y en el marco del seguimiento al programa, por parte de la interventoría se evidenció que, en los Cementerios Central, Norte y Sur, para los días martes y jueves, la ejecución de la recolección y segregación de residuos en las diferentes áreas de los Cementerios se realiza posterior a las actividades de exhumación programadas de 8 de la mañana a 12 del mediodía, en los demás días de la semana las labores se inician a primera hora. En el cementerio Parque Serafín las labores se inician a primera hora.

En cuanto a la actividad de barrido, por parte de la interventoría fue evidenciado que es realizada diariamente en los cementerios Central, Norte, Serafín y Sur, pero la actividad de lavado de galerías no se ha realizado con la frecuencia establecida en el protocolo. En el cementerio Serafín fue realizado lavado manual de galerías en puntos específicos donde se evidencian manchas en el suelo, sin embargo, esa labor no garantizó la limpieza y lavado total de las galerías, a lo cual la interventoría requirió al concesionario garantizar el desarrollo de esta actividad

Las labores de orden, aseo y limpieza de las áreas administrativas se realizan diariamente, así como el lavado y desinfección de baños y cafetería.



En la verificación realizada en los cuatro equipamientos a las labores de exhumación, se evidenció que, al finalizar las actividades de exhumación de restos, el personal operativo procede a realizar las labores de limpieza y desinfección del cuarto de exhumaciones, realizando la debida desinfección de superficies y equipos, adicional se realizó el lavado de uniformes que fueron utilizados en la actividad, posterior a ello los operarios se duchan y colocan los uniformes limpios.

### 3 - SUPERVISIÓN DE SISTEMAS

Para la información correspondiente al componente en mención se informa que la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público, no cuenta con profesional para dicha actividad en el equipo de supervisión. A partir del 20 de Febrero de 2017, inició la ejecución del contrato de Interventoría suscrito el 30 de enero de 2017, mediante el cual se contará con profesional que verifique este componente en el marco del contrato de concesión 311 de 2013.

### 4 - PLAN DE REGULARIZACIÓN Y MANEJO - PRM'S.

El día 30 de Noviembre de 2017, el consultor entrega a la UAESP mediante radicado número 20177000314522 el producto final del Plan Especial de Manejo y Protección - PEMP Cementerio Central, Contrato de Consultoría 308 de 2014.

### 5 - PLAN ESPECIAL DE MANEJO Y PROTECCIÓN - PEMP

Se envía a la subdirectora de Servicios Funerarios y Alumbrado Público en medio digital, carpetas con documentos soporte del proceso de los PRMs que reposa en los archivos de ORFEO.

#### SEGUIMIENTO SOLICITUDES ACCION PREVENTIVA, CORRECTIVA Y DE MEJORA<sup>2</sup>

(Tipo: AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva, AM: Acción de Mejora)

OBSERVACIÓN O HALLAZGO	TIPO Y DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	QUIEN SOLICITA LA ACCIÓN	ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA UNIDAD
Reiteración SAC # 010-17 - entrega de dotación de ley de Abril de 2017	Acción correctiva	Oficio radicado 20177000311672	27-Nov-2017	N.A.	Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público - UAESP	Documento en trámite requiere seguimiento sobre presunto incumplimiento por parte de IMS en la entrega del calzado de la Dotación del mes de abril. En espera de la respuesta de IMS a la Interventoría.
Seguimiento al cumplimiento de la resolución # 705 de 2007	Acción preventiva	Oficio radicado 20177000311652	27-Nov-2017	N.A.	Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público - UAESP	Documento en trámite requiere seguimiento. Se está a la espera de la respuesta que debe emitir IMS a la Interventoría sobre el particular.
Reiteración solicitud medidas preventivas y/o correctivas que garanticen la salud y seguridad en el puesto de trabajo de los vigilantes del Cementerio Sur	Acción preventiva	Oficio radicado 20177000288982	03-Nov-2017	N.A.	Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público - UAESP	Documento en trámite requiere seguimiento. Se está a la espera de la respuesta que debe emitir IMS a la Interventoría sobre el particular.



<p>Recomendacion para la implementacion de medidas que garanticen la disponibilidad de un extintor en porterias de cementerio central en jornada nocturna</p>	<p>Acción preventiva</p>	<p>Oficio radicado 20177000288972</p>	<p>03-Nov-2017</p>	<p>N.A.</p>	<p>Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público - UAESP</p>	<p>Teniendo en cuenta que a la fecha IMS emite una respuesta via correo electrónico a la Interventoria, la cual no da respuesta al requerimiento. En reunión de pares con la Interventoria se RECOMENDARA reiterar a IMS, la solicitud sugiriendo solicitar visita de inspección de la ARL para que se determine la viabilidad de la disposición de los extintores, en consideración especialmente de los ingresos nocturnos irregulares que además se ve reflejado en los informes mensuales en el componente de Seguridad. En cuanto a la afirmación que hace IMS de que es responsabilidad de la Unidad, por er quien autoriza los ingresos, es importante señalar que estos ingresos AUTORIZADOS por la Unidad, no deben contemplarse dentro del riesgo ya que ingresan a realizar actividades especificas previamente coordinadas.</p>
---	--------------------------	---------------------------------------	--------------------	-------------	---	---

**Revisión y análisis de la información derivada de la prestación de servicios funerarios bajo el esquema de subsidios:**

De acuerdo a la revisión de los radicados de llegada al Sistema ORFEO de la entidad, así como a la extracción de los datos diligenciados en la base de datos por parte de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público, y de acuerdo a los datos que hasta la fecha han sido gestionado, se informa por parte de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público que para el mes de noviembre ingresaron a la entidad 80 solicitudes de subsidios, las cuales corresponden a la solicitud de 190 servicios funerarios (de Destino Final y de Transporte) solicitados.

De igual manera, se informa que se dio la autorización por parte de la UAESP a 73 solicitudes, las cuales corresponden a 175 servicios funerarios autorizados; 09 solicitudes no fueron autorizadas, las cuales corresponden a 21 servicios no autorizados.

Para el mes de noviembre el promedio de repuesta fue de 3.4 días hábiles, por lo que se observa una disminución en los tiempos de respuesta dados a los deudos por parte de la entidad respecto al mes anterior. Durante este mes la atención y respuesta al usuario disminuyo en tiempo en un promedio de 1,2 días hábiles. Sin embargo, es necesario continuar nuestros procesos internos y procedimientos, en pro de mantener los tiempos de respuesta adecuados por parte de la entidad.



En el mes de Noviembre, la caracterización de las autorizaciones de los subsidios funerarios por cementerio fue la siguiente:

**Cementerio Norte** (corresponde a la Localidad de Barrios Unidos): Se autorizaron 01 inhumaciones, 05 exhumaciones, 12 cremaciones, 01 otros (transporte - prorroga), para un total de 19 servicios.

**Cementerio Sur** (corresponde a la Localidad de Antonio Nariño): Se autorizaron 00 inhumaciones, 22 exhumaciones, 22 cremaciones, 01 otros (transporte - prorroga), para un total de 45 servicios.

**Cementerio Central** (corresponde a la Localidad de Mártires): Se autorizaron 00 inhumaciones, 13 exhumaciones, 00 cremaciones, 14 otros (transporte - prorroga), para un total de 27 servicios.

**Cementerio Serafín** (corresponde a la Localidad de Ciudad Bolívar): Se autorizaron 48 inhumaciones, 15 exhumaciones, 21 cremaciones, 00 otros (transporte - prorroga), para un total de 84 servicios.

Conforme con lo anterior, se informa que en el mes de noviembre se autorizaron por parte de la UAESP 49 inhumaciones, 55 exhumaciones, 55 cremaciones y 16 en otros servicios (arrendamientos por prorroga y transporte).

Por otra parte, de acuerdo a la información remitida por el operador de los cementerios -Inversiones Monte Sacro- a la Subdirección de Servicios Funerarios, se reportan los datos de los subsidios funerarios efectivamente prestados en los Cementerios propiedad del Distrito Capital, así:

SERVICIOS PRESTADOS	
EQUIPAMIENTO	TOTAL POR CEMENTERIO
NORTE	16
SUR	56
CENTRAL	48
SERAFIN	14
<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>134</b>

<sup>2</sup> Para el diligenciamiento de este numeral se debe tener en cuenta las acciones reportadas en los informes de las Interventorías de los Servicios y las solicitadas por la Unidad. Y para el caso de los convenios, se tendrá en cuenta las recomendaciones evidenciadas en las actas de reunión. En el presente formato se relacionarán todas las acciones que no han sido subsanadas del periodo actual o periodos anteriores.

**SEGUIMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME<sup>3</sup>**

IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME			TRATAMIENTO				ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS ADELANTADAS POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO O INTERVENTORÍA	ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA UNIDAD
FECHA (dd/mm/aaaa)	PRODUCTO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO INCUMPLIDO	Reproce	Concesió	Identifica	después de su entrega		

Durante el período del 01 al 30 de Noviembre de 2017. No se presentaron Productos NO CONFORMES

Relacionados con:

- 1 - Incumplimiento de los Requisitos Legales o contractuales.
- 2 - Las quejas y reclamo de los usuarios que impliquen incumplimientos legales o de prestación del servicio funerario acorde con lineamientos técnicos y operativos.

<sup>3</sup> Para el diligenciamiento de este numeral se debe tener en cuenta los productos no conformes reportados en los informes de las Interventorías de los Servicios y las solicitadas por la Unidad. Y para el caso de los convenios, se tendrá en cuenta las recomendaciones evidenciadas en las actas de reunión.

**PQR CON RESPECTO AL SERVICIO**

**ANÁLISIS PQR DE MAYOR FRECUENCIA**

PQR de mayor frecuencia	Gestión realizada
Solicitud de información	La UAESP recomienda realizar el traslado de la petición directamente a la entidad cuando el Operador observe que no es competente para proferir respuesta. Lo anterior teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, pues es una medida que facilita el trámite del derecho de petición a quien lo realiza.
Peticiones en general	Se recomienda tener presente el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 para proferir respuesta a las peticiones allegadas, cumpliendo con los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.



**ANÁLISIS DE LA MEDICIÓN (INDICADORES)**

**Nombre del indicador:** Subsidios Funerarios Autorizados en los 4 Equipamientos Distritales

**Objeto:** Lograr una Ciudad que ofrece servicios funerarios dignos y accesibles en los equipamientos de propiedad del Distrito Capital

**Fórmula:** (Número de Subsidios Funerarios solicitados en los equipamientos Distritales / Número de Subsidios Funerarios Autorizados para Atención Funeraria en los equipamientos del Distrito \* 100%

Noviembre de 2017 = Cumplimiento en un 92.11%

En este mes llegaron a la entidad 80 solicitudes correspondientes a 190 subsidios solicitados; por su parte la UAESP autorizó 73 solicitudes que corresponden a 175 servicios autorizados y 09 solicitudes no autorizadas que corresponden a 21 subsidios no autorizados; por tanto la UAESP dio un total de respuestas a 196 subsidios solicitados, gestión que no se ve reflejada en el indicador.

El comportamiento del indicador de respuestas de este mes fue satisfactorio; por lo que en este sentido se sugiere continuar con los procedimientos actuales. Sin embargo, se propone ajustar el indicador, teniendo en cuenta las respuestas de NO AUTORIZACIÓN emitidas por la UAESP; ya que estas también hacen parte de la gestión y la eficacia de la SSFAP.

**RECOMENDACIONES<sup>4</sup>**

<sup>4</sup> Aquellas que los Profesionales del Servicio considere pertinentes para mejorar la prestación del servicio y que deban ser objeto de consideración y análisis en Comité Directivo de la Unidad.

Revisión y aprobación por el Subdirector de Servicios Funerarios y Alumbrado Público

Fecha recibida: 07/Febrero/2018

Nombre: ANGIE ALEXANDRA HERNÁNDEZ CASTAÑO

Firma