Resolución Número 152

(Marzo 6 de 2012)

“Por la cual se adopta el Reglamento Comercial y Financiero para la concesión 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 DIRECTOR 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 y se determinaron las funciones de las dependencias de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, señalando que el objeto de ésta 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 y 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 concesión.

Que en la actualidad, la prestación del servicio público de aseo en el componente referido, se rige por la Resolución 556 de 2011 por la cual se adopta el Reglamento Comercial y Financiero de la concesión del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C.

Que los contratos de concesión para la prestación del servicio público de aseo en Bogotá D.C. terminan el 16 de marzo de 2012.

Que en el marco de la urgencia manifiesta declarada mediante la Resolución 065 de 2012, la Unidad celebrará los contratos de concesión para la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., en sus componentes de 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 todas las actividades de orden financiero, comercial, técnico, operativo, educativo y administrativo que eso conlleva, en las zonas delimitadas en el contrato que se suscriba, por lo cual es necesario adoptar el reglamento de

gestión comercial y financiera que regirá los referidos contratos de concesión.

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

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Expedir el reglamento comercial y financiero para la concesión 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 PARA LA GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA CONCESIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C

1. ASPECTOS GENERALES

El presente reglamento aplica a la gestión comercial y financiera de los contratos de concesión del servicio de aseo, celebrados por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos –UAESP-, que comprenden la recolección domiciliar de residuos sólidos, el barrido y limpieza de vías y áreas públicas, el lavado de dichas áreas y el transporte de los residuos hasta los sitios determinados por la UAESP. También aplica a la gestión comercial y financiera del contrato de concesión de los servicios especiales de aseo, entre ellos, el corte de césped y la poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas y el transporte de los residuos del corte de césped y poda de árboles a los sitios determinados por la UAESP. Dicha gestión comercial y financiera se regirá por las disposiciones establecidas en la normatividad vigente sobre la materia, en los contratos de concesión y en el presente Reglamento Comercial y Financiero.

1.1. PRINCIPIOS

- a) Autonomía: La ejecución de la gestión comercial y financiera forma parte de los contratos de concesión del servicio de aseo y podrá ser estructurada de la manera que los concesionarios consideren conveniente dentro del marco definido por los contratos,

utilizando los recursos que se requieran con el fin de cumplir con las obligaciones definidas en el presente reglamento.

- b) **Responsabilidad:** La responsabilidad de la gestión comercial y financiera recae directamente sobre cada uno de los concesionarios del servicio de aseo.
- c) **Servicio al usuario con calidad y eficiencia:** El fin último de la concesión del servicio de aseo y la gestión comercial y financiera de la misma es garantizarle a los usuarios la prestación del servicio de aseo dentro de las normas de calidad y en las condiciones más eficientes; respetando sus derechos y dando respuesta oportuna y eficaz a sus necesidades con relación al servicio.
- d) **Sujeción a la regulación de servicios públicos:** Este reglamento es adicional y complementario tanto a las normas expedidas por las autoridades competentes para regular la prestación de los servicios públicos domiciliarios en general y el servicio de aseo en particular, como a los reglamentos de los entes de control designados para la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos, normativa que todos los concesionarios están obligados a cumplir.

1.2. ALCANCE DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA.

La gestión comercial y financiera del servicio de aseo en Bogotá D.C., estará bajo la responsabilidad de los concesionarios del servicio ordinario de aseo, quienes deberán adelantar su propia gestión comercial y financiera dentro de su respectiva delimitación geográfica del Área de Prestación del Servicio, para su conjunto de usuarios en la ciudad de Bogotá.

La gestión comercial y financiera del servicio de aseo comprende las actividades de administración del catastro de usuarios, facturación, recaudo de los pagos, gestión de cartera, administración de los dineros, liquidación y pago a los diferentes centros de costo, atención al usuario en los aspectos referentes a la prestación del servicio de aseo, operación y administración de los sistemas de información, así como la elaboración de los informes y reportes requeridos por la UAESP y por quienes realicen las labores de supervisión y de control; todo ello sin perjuicio de las obligaciones que se establecen en el Reglamento Técnico Operativo, para la recolección, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y corte de césped y transporte

de los residuos al sitio de disposición final en el Distrito Capital.

Para adelantar las actividades de recaudo, administración de los dineros, liquidación y pago a los diferentes centros de costo, operación y administración del Centro Único de Procesamiento de Información Comercial –CUPIC-, los concesionarios del servicio ordinario de aseo deberán suscribir un nuevo encargo fiduciario con la entidad fiduciaria de la anterior concesión.

Para adelantar las actividades de administración del catastro de usuarios, facturación del servicio, gestión de cartera, la elaboración de informes y reportes y demás actividades que se requieran para el cobro de la prestación del servicio de aseo, la entidad fiduciaria deberá, por mandato de los concesionarios del servicio ordinario de aseo, operar y administrar el Centro Único De Procesamiento De Información Comercial.

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

2.1. ADMINISTRACIÓN DEL CATASTRO DE USUARIOS.

2.2. 1. Alcance.

Cada concesionario del servicio ordinario de aseo dentro de su Área de Prestación del Servicio para su conjunto de usuarios, será responsable de adelantar las acciones necesarias para garantizar que la información de la base de datos contenga de modo fiel, preciso y actualizado los datos identificadores básicos de los suscriptores y usuarios del servicio de aseo, con el fin de facturar correctamente, ejecutar los procesos de recaudo y recuperación de cartera, entre otras actividades.

2.1.2. Responsabilidades.

Las responsabilidades frente a la administración del catastro de usuarios comprenden, entre otras:

- i. Adelantar y coordinar todas las actividades necesarias para la actualización de los datos básicos de los suscriptores; para ello los concesionarios del servicio ordinario de aseo, deberán elaborar y definir los procedimientos y formatos necesarios.
- ii. Llevar el control de la vigencia de los aforos de los grandes productores, según la regulación establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento –CRA- y coordinar los planes y campañas

para la actualización de dichos datos. En el catastro de usuarios debe encontrarse la última fecha en que se actualizó el aforo y los concesionarios del servicio ordinario de aseo, deben mantener el archivo con los soportes reglamentarios del aforo realizado. En todo caso, ningún aforo de Grandes Generadores podrá tener una antigüedad mayor de (2) dos años.

- iii. Coordinar mecanismos ágiles de intercambio de información con la Secretaría Distrital de Planeación o la entidad que haga sus veces, en lo referente a la actualización de los estratos y la unificación, normalización y codificación de la nomenclatura de los predios.
- iv. Coordinar mecanismos ágiles de intercambio de información con la empresa de servicios públicos con quien se adelante la facturación conjunta para efectos de la incorporación de novedades, de manera que los esfuerzos tanto de dicha empresa, como de los concesionarios, se reflejen en un catastro conjunto consistente y coherente.
- v. 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 usuarios. 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, ya sea por tipo de novedad, fecha de la novedad, entre otros.
- vi. Georreferenciar en un sistema de información geográfica, el catastro de usuarios relacionándolo con parámetros operativos de la prestación del servicio tales como micro rutas de recolección y de barrido, entre otros.
- vii. Calcular estadísticas y producir informes mensuales sobre el comportamiento de la composición del catastro de usuarios tal como se requiere en el numeral 0 de este reglamento.

2.1.3. Informes 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):

- i. Número de usuarios y suscriptores por localidad, clasificados por estrato y tipo de productor (uso).
- ii. Número de usuarios y suscriptores nuevos por localidad, clasificados por estrato y tipo de productor (uso).
- iii. Número de usuarios y suscriptores por ciclo, clasificados por estrato y tipo de productor (uso).
- iv. 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.
- v. Las certificaciones entregadas serán remitidas en formatos de archivos PDF y/o Microsoft Excel o Archivos Planos.

2.2. FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO.

2.2.1. Alcance.

Los concesionarios del servicio ordinario de aseo son responsables del cobro a los usuarios, por los diferentes conceptos por la prestación del servicio de aseo con base en las tarifas fijadas por la autoridad tarifaria correspondiente y comprende el cálculo de los montos a cobrar, la fijación de las fechas límites de pago, la remisión de la información a la empresa de servicios públicos para facturación conjunta y la impresión y distribución de las facturas en el caso de la facturación directa.

2.2.2. Responsabilidades.

Las actividades de facturación del servicio de aseo, se realizarán con el soporte del centro único de procesamiento de información comercial. Las responsabilidades frente a la facturación comprenden entre otras:

- i. Liquidar y facturar el monto a cobrar por el servicio ordinario de aseo y actividades complementarias, de acuerdo con las tarifas emitidas por la autoridad tarifaria correspondiente, la periodicidad de cobro, los datos básicos de los usuarios, los descuentos, los montos adeudados de períodos anteriores, las financiaciones y las demás provisiones reglamentadas por la Ley. La funcionalidad del sistema de

- información comercial debe permitir que este cálculo se realice por zona, localidad, ciclo, días o para determinados usuarios.
- ii. Liquidar y facturar el cobro por la realización de aforos extraordinarios cuando corresponda, de acuerdo con la regulación expedida por la CRA.
  - iii. Liquidar y facturar el cobro por el suministro y/o reposición de contenedores por parte de los concesionarios del servicio ordinario de aseo cuando corresponda, de acuerdo con lo estipulado en el contrato de concesión y el Reglamento Técnico Operativo. Para el cobro por este concepto, los concesionarios del servicio ordinario de aseo, podrán ofrecer financiamiento a los usuarios.
  - iv. Al liquidar la facturación, se tendrán en cuenta los subsidios otorgados y las contribuciones cobradas en el marco de la regulación vigente, indicándolos expresamente en las facturas.
  - v. La entidad fiduciaria, por mandato de los concesionarios del servicio ordinario de aseo, debe publicar en un medio de amplia circulación las tarifas vigentes para la prestación del servicio ordinario de aseo y de recolección de residuos hospitalarios. Esta publicación debe realizarse con base en la información remitida por la autoridad tarifaria y en las condiciones definidas por la CRA.
  - vi. Para adelantar la facturación conjunta, los concesionarios del servicio ordinario de aseo, mantendrán el convenio de facturación conjunta con otra empresa de servicios públicos domiciliarios, el cual se sujetará en un todo a la Ley 142 de 1994 y a la reglamentación establecida por la CRA.
  - vii. La impresión y distribución de las facturas siempre se hará por intermedio de la empresa de servicios públicos con la que se haya suscrito el convenio de facturación conjunta. Para aquellos usuarios a los que dicha empresa no imprima, ni remita las facturas, estas se imprimirán y distribuirán bajo el proceso de facturación directa. La responsabilidad de esta actividad será asumida por el centro único de procesamiento de información comercial, la cual podrá subcontratar esta actividad.
  - viii. No obstante lo anterior, y como resultado de reclamaciones y solicitudes de los usuarios, los concesionarios del servicio ordinario de aseo podrán autorizar el no pago de la parte del servicio de aseo de la factura conjunta y emitir facturas directamente, cuando se otorguen descuentos, entre otros conceptos, por predio desocupado o pagos de cuotas iniciales de financiaciones. En todo caso, la funcionalidad del sistema de información comercial debe permitir que estas transacciones queden registradas y actualizadas el estado de cuenta del usuario.
  - ix. El centro único de procesamiento de información comercial es responsable de la remisión de la información de facturación a la empresa de servicios públicos para facturación conjunta. Para ello, CUPIC coordinará con los concesionarios del servicio ordinario de aseo y la UAESP los cronogramas y definirá los formatos necesarios. Las facturas se emitirán a nombre de la concesión del servicio de aseo y del concesionario respectivo, deberán tener como mínimo la información requerida por el contrato de servicios públicos de condiciones uniformes para el servicio de aseo, el convenio de facturación conjunta y la identificación del concesionario del servicio de aseo. su diseño y contenido debe ser el aprobado por la UAESP.
  - x. En el caso de los usuarios a los cuales no se les imprimió ni distribuyó factura conjunta en determinado periodo, por inconsistencias de información o por decisión de la empresa de servicios públicos para facturación conjunta, los concesionarios del servicio de aseo son responsables de identificar las causas para que se emita la facturación directa.
  - xi. El sistema de información comercial debe permitir el cálculo y los descuentos para determinada cuenta o para un conjunto de éstas ya sea por ciclo, por localidad o por zona. Estos descuentos pueden ser causados por no recolección puerta a puerta o por incumplimiento en la calidad del servicio de aseo, entre otras causas.
  - xii. Junto con la georreferenciación del catastro de usuarios, el sistema de información comercial deberá tener interfaces con el sistema de monitoreo vehicular de los

concesionarios del servicio de aseo, de tal manera que se incluya directamente en el proceso de liquidación de la facturación, el cálculo de los descuentos a que haya lugar por incumplimiento en la calidad del servicio de aseo.

2.2.3. Informes de Facturación.

Los concesionarios del servicio ordinario de aseo, deberán proveer como mínimo la siguiente información estadística mensual a la UAESP y a la supervisión designada para control y seguimiento de la operación comercial del servicio de aseo, clasificada por modalidad de facturación (conjunta, directa, detallada y consolidada):

- i. Valor de la facturación por concepto y número de usuarios, discriminado por ciclo, localidad, tipo de productor, estrato y modalidad de facturación (conjunta, directa, detallada y consolidada).
- ii. Tarifas aplicadas por tipo de productor.
- iii. Informe de inconsistencias en facturación liquidada contra facturación emitida, indicando las acciones para subsanar las inconsistencias.
- iv. Suscriptores y usuarios facturados por ciclos, discriminados por localidad, tipo de productor, estrato y modalidad de facturación (conjunta, directa, detallada y consolidada).
- v. Suscriptores y usuarios nuevos incorporados y monto de su facturación, discriminados por modalidad de facturación (conjunta, directa, detallada y consolidada).
- vi. Informe de subsidios y contribuciones aplicados.

2.3. GESTIÓN DE CARTERA DEL SERVICIO DE ASEO.

2.3.1. Alcance.

Los concesionarios del servicio de aseo son responsables de adelantar todas las acciones necesarias para administrar adecuadamente la cartera generada por la facturación del servicio de aseo, tendiente a su recuperación, teniendo en cuenta la relación costo-efectividad.

2.3.2. Responsabilidades.

Las responsabilidades de los concesionarios del servicio ordinario de aseo frente a la gestión de cartera comprenden entre otras:

- i. Llevar el registro de la cartera del servicio de aseo clasificada por edades y medios 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.
- ii. Adelantar las acciones administrativas o jurídicas necesarias para la recuperación de la cartera generada desde el inicio de la presente concesión del servicio de aseo.
- iii. Incluir en la facturación los montos adeudados remanentes de la concesión anterior del servicio de aseo.
- iv. Adelantar procedimientos de verificación con la empresa de servicios públicos para facturación conjunta, para resolver las inconsistencias entre las bases de datos de suscriptores y evitar la generación de cartera por dichas inconsistencias.
- v. Adelantar las acciones de verificación en campo necesarias para la depuración de cartera.
- vi. Definir los procedimientos y mecanismos de financiaciones resultantes de la negociación con usuarios que presentan cartera.
- vii. Dos (2) meses antes del término de ejecución del contrato, los operadores seleccionarán de común acuerdo y pondrán a consideración de la UAESP una entidad valoradora de cartera con el fin de que esta última se encargue de revisar la cartera remanente a favor del Distrito, establezca el monto recuperable de la misma y la de difícil cobro. Dicha entidad deberá acreditar experiencia en el manejo de la cartera de empresas de servicios públicos domiciliarios y contar con la aprobación de la UAESP para adelantar sus actividades, las cuales serán contratadas por no más de dos (2) meses y remuneradas por los operadores del servicio.

La UAESP seleccionará la entidad valoradora de cartera, en caso de que los concesionarios no lo hicieren en el término previsto, sin perjuicio de lo establecido anteriormente en materia de contratación y remuneración.

La gestión de cobro y recuperación de cartera será responsabilidad de cada uno de los concesionarios.

2.3.3. Informes de Cartera.

Los concesionarios del servicio ordinario de aseo deberán 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:

- i. 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).
- ii. 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).
- iii. 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).
- iv. 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).
- v. 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).
- vi. 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).

2.4. ATENCIÓN AL USUARIO.

2.4.1. Alcance.

La relación entre los concesionarios del servicio de aseo y los usuarios se regula a través del contrato de servicios públicos de condiciones uniformes del servicio de aseo y, en consecuencia, los concesionarios deben proveer todos los medios necesarios para garantizar una respuesta clara, precisa y objetiva en los términos de ley a todos los requerimientos presentados por los usuarios relacionados con el servicio de aseo por todos los medios.

2.4.2. Responsabilidades.

Las responsabilidades frente a la atención al usuario comprenden entre otras:

- i. Atender de manera adecuada dentro de los límites establecidos por la Ley, las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, recursos de reposición, financiación de deudas y comunicación de resoluciones (PQR), por actos relacionados con la prestación del servicio de aseo que presenten los usuarios.
  - ii. Se deberán proveer los medios necesarios para que los usuarios puedan acceder a presentar sus PQR, dichos medios comprenden las vías telefónica, presencial, escrita, Internet, entre otras.
  - iii. Para la atención por vía telefónica, los concesionarios del servicio ordinario de aseo deberán asumir la operación de la Línea 110 u otra que la UAESP destine para tal fin.
  - iv. Para la atención directa de los usuarios del servicio ordinario de aseo, cada concesionario debe establecer como mínimo un punto de atención, el cual debe estar situado en un sector estratégico de cada Área de prestación asignada.
  - v. Todas las PQRs, las solicitudes, los recursos y demás requerimientos, serán ingresados y tramitados en el sistema comercial adoptado por los concesionarios del servicio de aseo y en todo caso, también deberán ser registrados (ingresados) en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS–, garantizando su trazabilidad y la revisión de sus trámites, de conformidad con la normatividad vigente.
- Para el cumplimiento de esta obligación, de ser posible se hará mediante cargue masivo en la estructura que defina el SDQS.
- vi. Los concesionarios deben suministrar la información necesaria sobre la prestación del servicio ordinario de aseo, para alimentar el sistema que administra la Ventanilla Única de la Construcción - VUC, de conformidad con el Decreto 177 de 2010.
  - vii. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo, podrán suscribir convenios con la empresa de servicios públicos para facturación conjunta, de tal manera que en los

puntos de atención de dicha empresa se puedan atender a los usuarios del servicio de aseo.

- viii. Para la gestión comercial y financiera del servicio de aseo en los aspectos que se refieren a la atención de PQR, cada concesionario deberá montar, operar y administrar su propio sistema de información de PQR.
- ix. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo, deben establecer que el sistema de PQR permita la recepción de peticiones, quejas, reclamos y recursos, así como la consulta del estado del proceso y la consulta de estados de cuenta a través de Internet.
- x. Los puntos de atención deberán estar conectados con el sistema de información de PQR de manera que se cuente con la información del sistema para la solución de los reclamos y que ésta misma se actualice en línea.
- xi. En los puntos de atención, además de la recepción de peticiones, quejas y reclamos, PQR, debe proveerse información a los usuarios sobre los diferentes aspectos tanto financieros como operativos de la prestación del servicio de aseo; para lo cual deberá tener disponibles copia de tablas de tarifas y mapas y horarios de recorridos de recolección y barrido, entre otra información.
- xii. La atención que reciban los usuarios en los puntos de atención debe ser integral; en ningún caso, se podrá exigir a los usuarios el desplazamiento a otros puntos para la atención de sus solicitudes.
- xiii. Para el control del orden de atención al cliente y el seguimiento de los tiempos de atención se deberá dotar al correspondiente punto con un sistema de asignación de turnos efectivo y eficiente.
- xiv. El sistema de información de PQR debe permitir el seguimiento de los procesos hasta su culminación, generando las alarmas necesarias sobre aquellos procesos que estén próximos al vencimiento de los términos definidos por Ley.
- xv. Cada concesionario del servicio ordinario de aseo será responsable directo ante la

autoridad competente, por el vencimiento de términos o incumplimiento de la normatividad vigente en las resoluciones que emita.

2.4.3. Informes de Atención al Usuario.

Se deberá proveer la información al Distrito, 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.

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:

- i. Número de PQR radicados en el período, clasificados por localidad, por tipo de PQR y tipos de productor.
- ii. Número de PQR sin resolver clasificados por localidad y por tipo de PQR.
- iii. Número de PQR resueltos en el período, clasificados por localidad y por tipo de PQR.
- iv. Número de PQR con ampliación de términos decretados en el período, clasificados por localidad y por tipo de PQR.
- v. Tiempo promedio de solución de los PQR resueltos en el período, clasificados por localidad y por tipo de PQR.

2.5. RECAUDO DE LA FACTURACIÓN Y LA CARTERA DEL SERVICIO DE ASEO.

2.5.1. Alcance.

Los concesionarios del servicio ordinario de aseo son responsables de adelantar todas las actividades necesarias para el recaudo de los pagos que hagan los usuarios por los diferentes conceptos de la gestión comercial y financiera del servicio de aseo. Sin embargo, las actividades de recaudo serán ejecutadas por la entidad fiduciaria por mandato de los concesionarios.

2.5.2. Responsabilidades

Las responsabilidades comprenden entre otras:

- i. Garantizar las condiciones más favorables para el pago oportuno de las facturas del servicio de aseo a los usuarios. Para ello,

- la entidad fiduciaria, actuando por mandato de los concesionarios, suscribirá convenios de recaudo con las mismas entidades recaudadoras con las que tenga convenios suscritos la empresa de servicios públicos para facturación conjunta. En dichos convenios, la reciprocidad deberá ser por lo menos en los mismos términos que los suscritos por esta última empresa.
- ii. El manejo de los dineros se hará exclusivamente a través del sistema bancario, en cuentas de recaudo abiertas por la entidad fiduciaria para tal fin. Bajo ninguna circunstancia, los recaudos podrán manejarse de forma diferente a lo aquí establecido.
  - iii. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo, deben informar a los usuarios los sistemas de pago de las facturas a través de los medios de comunicación masiva y de los puntos de atención.
  - iv. El monto de las facturas no canceladas dentro de los plazos establecidos, se cobrará en la siguiente factura junto con los recargos correspondientes autorizados por la Ley.
  - v. 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.
  - vi. Los procesos de conciliación de cuentas bancarias los ejecutará la Entidad Fiduciaria y la aplicación de los recaudos a las cuentas por pagar de los usuarios los ejecutará el CUPIC, por mandato de los concesionarios del servicio de aseo.
  - vii. La entidad fiduciaria debe mantener 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. En los casos en que se presenten diferencias, la entidad fiduciaria pondrá todo el empeño y la capacidad administrativa necesaria para aclarar las partidas conciliatorias 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.
  - viii. La entidad fiduciaria deberá llevar el registro de los recaudos discriminados por concepto, localidad y área de prestación del servicio.
  - ix. La entidad fiduciaria hará la administración de 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.
  - x. La entidad fiduciaria tendrá la responsabilidad de separar del recaudo de cada área de prestación del servicio, de aquellos recursos destinados a cubrir el costo del suministro y/o reposición de contenedores, dado que éstos no hacen parte de la tarifa del servicio de aseo. Estos serán directamente transferidos a los concesionarios del servicio ordinario de aseo, de acuerdo al área de prestación del servicio respectiva.

2.5.3. Informes de Recaudo.

La entidad fiduciaria deberá proveer como mínimo la siguiente información estadística mensual a la UAESP y a la supervisión designada para el control y el seguimiento de la operación comercial del servicio de aseo:

- i. Valor recaudado que incluya el número de usuarios del servicio ordinario de aseo por facturación conjunta y directa; discriminado por tipo de productor, conceptos, área de prestación del servicio y localidad (detallado y consolidado).
- ii. Valor recaudado que incluya el número de usuarios recaudados por uso del relleno sanitario; discriminado por tipo de productor y conceptos (detallado y consolidado).
- iii. Valor recaudado que incluya el número de usuarios por el suministro y/o la reposición de contenedores; discriminado por tipo de productor y conceptos (detallado y consolidado).
- iv. Valor recaudado que incluya el número de usuarios de la cartera de las concesiones anteriores del servicio de aseo; discriminado, por concesión, tipo de productor,

conceptos, área de prestación del servicio y localidad (detallado y consolidado).

- v. Informe de conciliación de recaudos.
- vi. Informe de conciliación de cuentas recaudadoras.
- vii. Otros que la UAESP considere conveniente.

2.6. PAGOS A LOS CENTROS DE COSTOS.

2.6.1. Alcance.

Los concesionarios del servicio ordinario de aseo son responsables de todas las acciones de tesorería para la liquidación y pagos a los diferentes centros de costo relacionados con la prestación del servicio de aseo. Sin embargo, las actividades de liquidación y pagos serán ejecutadas por la entidad fiduciaria por mandato de los concesionarios mencionados.

2.6.2. Centros de costo.

Los centros de costo relacionados con la prestación del servicio de aseo son los siguientes:

- i. Concesionarios del Servicio Ordinario de Aseo. La retribución por el servicio prestado corresponde al resultado de multiplicar la base de retribución por el porcentaje ofertado para cada Área de Prestación de Servicio.

La base de retribución corresponde al recaudo ajustado por solidaridad, menos el costo de la disposición final. El costo de la disposición final corresponde a las toneladas mes dispuestas en el Relleno Sanitario Doña Juana por Área de Prestación de Servicio, por el costo de tratamiento y disposición final CDT, estimado para el mes por la entidad tarifaria local.

Se entiende por recaudo ajustado por solidaridad, el resultado obtenido de aplicar al recaudo bruto de cada Área de Prestación de Servicio, la resta del resultado del balance entre subsidios y contribuciones de la facturación del mes.

Se entiende por balance entre subsidios y contribuciones, la diferencia entre las contribuciones y los subsidios otorgados. Para estos efectos, el cálculo del balance se realiza con base en la facturación de cada Área de Prestación de Servicio.

$$R_{ij} = \left((RB_{ij} - BSC_{ij}) - (Ton_{ij} \times CDT_j) \right) \times PR_i$$

R_{ij} : Retribución al contratista.

RB_{ij} : Recaudo bruto.

BSC_{ij} : Balance entre Subsidios y Contribuciones.

Ton_{ij} : Toneladas Dispuestas en el Relleno Sanitario Doña Juana.

CDT_j : Costo de Tratamiento y Disposición Final.

PR_i : Porcentaje de Retribución.

i : Corresponde al Área de Prestación de Servicio.

j : Corresponde al mes de retribución.

Para efectos de la retribución de la primera quincena de cada mes, se utilizará para el cálculo del costo de la disposición final, el 40% de las toneladas dispuestas en el mes inmediatamente anterior. Para la segunda quincena se utilizará para el cálculo del costo de la disposición final el 100% de las toneladas del respectivo mes, certificadas por la interventoría del Relleno Sanitario Doña Juana, descontando las toneladas estimadas para el cálculo de la primera quincena.

Los pagos de servicio por actividades complementarias serán remunerados a los contratistas, al 100% de lo recaudado por cada Área de Prestación de Servicio.

- ii. Disposición Final, Tratamiento y Aprovechamiento: Por concepto de las actividades de disposición final y tratamiento de lixiviados. Los pagos a este centro de costos se hacen de acuerdo con lo pactado en el contrato de concesión del relleno sanitario y se pagará con cargo a los recursos de la bolsa general del esquema.
- iii. Concesionario de residuos hospitalarios: Por concepto de la retribución sobre los recaudos de la prestación del servicio de recolección de residuos hospitalarios. Los pagos a este centro de costo se toman de la cuenta hospitalaria.
- iv. Suministro o reposición de contenedores. Se paga de la cuenta de recaudo por suministro o reposición de contenedores.

- v. Recuperación de cartera de la concesión del período 1994-2003. Se paga de la cuenta de recuperación de cartera de la mencionada concesión.
- vi. Recuperación de cartera de la concesión del período 2003-2011. Se paga de la cuenta de recuperación de cartera de la mencionada concesión.
- vii. Recuperación de cartera de la concesión del período septiembre 2011- marzo 2012. Se paga de la cuenta de recuperación de cartera de la mencionada concesión.
- viii. Costos de planeación, supervisión y control del servicio. Corresponde a los costos e inversiones necesarios para garantizar la planeación, supervisión, control y seguimiento de la prestación integral del servicio público domiciliario de aseo en sus componentes de recolección, barrido y limpieza, disposición final y tratamiento de lixiviados y residuos hospitalarios. Comprende todos los costos asociados a los procesos y actividades de supervisión de los contratos de concesión de cada uno de los componentes del servicio público domiciliario de aseo a cargo de la UAESP. Se pagan con dineros de la bolsa general del esquema.
- ix. Implementación del Plan Maestro de Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS). Corresponde a los costos e inversiones necesarios para adelantar los estudios y valoraciones recomendadas en el PMIRS. Además se incluyen los costos de los estudios para la evaluación de residuos contemplados bajo el esquema de servicio especial de aseo. Se paga con dineros de la bolsa general del esquema.
- x. Poda de árboles. Comprende los costos e inversiones necesarios para atender puntualmente necesidades y peticiones de los usuarios del Distrito Capital en materia de poda de árboles. Se paga con dineros de la bolsa general del esquema.
- xi. Otras Actividades del Servicio de Aseo. Por concepto de otros costos e inversiones que surjan de la prestación del servicio y que se requieran por la UAESP para garantizar su gestión integral. Se paga con dineros de la bolsa general del esquema.
- xii. Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, al cual se le gira el saldo neto po-

sitivo del balance consolidado de subsidios y contribuciones del esquema. Se paga de los recaudos del servicio ordinario de aseo antes de contabilizarlos en las cuentas de recaudo.

No constituyen centro de costo independiente, los egresos incurridos por la gestión comercial y financiera del servicio de aseo, incluidos los costos derivados de la ejecución del contrato de fiducia mercantil suscrito con la entidad fiduciaria y de los convenios de facturación conjunta y de recaudo. Estos egresos serán asumidos por los concesionarios del servicio ordinario de aseo y el concesionario de recolección de residuos hospitalarios, el cual contribuirá con un monto equivalente al 1,5% de su retribución que la fiducia mercantil retendrá al momento de efectuar su giro.

2.6.3. Responsabilidades.

Las responsabilidades con relación al pago a los centros de costo son las siguientes:

- i. El CUPIC liquidará y la entidad fiduciaria contabilizará el balance consolidado de subsidios y contribuciones con base en la facturación y según la reglamentación del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos.
- ii. En caso de presentarse un saldo neto positivo en el balance consolidado de subsidios y contribuciones, se restará del recaudo del área de prestación del servicio respectiva, de acuerdo con lo establecido en la fórmula de retribución al concesionario. En caso que el saldo neto sea negativo los recursos serán solicitados por parte de la UAESP al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos.
- iii. La fiduciaria liquidará el monto a pagar a los centros de costo con base en lo establecido en los diferentes contratos celebrados por la UAESP, para la gestión integral del servicio de aseo y este reglamento. El procedimiento de liquidación es el siguiente:
  - Después de realizadas las conciliaciones de recaudos, los pagos recibidos por concepto de servicio ordinario de aseo, recuperación de cartera del servicio ordinario, intereses de mora y financiaciones, se totalizan en cuentas según el área de prestación del servicio a la que correspondan.
  - Después de realizadas las conciliaciones de recaudos, los pagos recibidos por con-

cepto de la utilización del Relleno Sanitario Doña Juana se totalizan en la bolsa general del esquema y los excedentes de las cuentas de las área de prestación del servicio.

- Después de realizadas las conciliaciones de recaudos, los pagos recibidos por concepto de suministro y/o reposición de contenedores se totalizan por cada área de prestación del servicio. Estos dineros se destinan directamente al concesionario del área de prestación del servicio respectiva.
- Después de realizadas las conciliaciones de recaudos, los pagos recibidos por concepto de recuperación de cartera de las anteriores concesiones se totalizan. Estos dineros se giran directamente a las entidades recuperadoras de carteras o a las cuentas que designen los operadores de las concesiones anteriores.
- Después de realizadas las conciliaciones de recaudos, los pagos recibidos por concepto de aforos extraordinarios se totalizan por área de prestación del servicio. Estos dineros se destinan directamente al concesionario del área de prestación del servicio respectivo.
- La retribución de cada uno de los concesionarios del servicio ordinario de aseo de las áreas de prestación del servicio es igual al porcentaje pactado contractualmente, de la cuenta del área de prestación del servicio respectiva. Los dineros remanentes después de liquidar la retribución de los concesionarios de recolección de residuos ordinarios, hacen parte de la bolsa general del esquema.
- La retribución del concesionario del relleno sanitario Doña Juana es la pactada en el contrato de concesión No. 344 de 2010, con cargo al centro de costo de disposición final, tratamiento de lixiviados y aprovechamiento.
- Los dineros de la bolsa general del esquema se destinarán a los pagos de los centros de costo relacionados en el numeral 2.6.2 de este reglamento. La retribución a los concesionarios se pagará del recaudo ajustado por solidaridad menos el costo de Disposición Final. En caso que los recursos sean insuficientes, el saldo faltante se tomará temporalmente de la Bolsa General del Esquema y estos se restituyen

cuando se reciban los recursos del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos –FSRI-. La liquidación de estos pagos se hará con base en los requerimientos y condiciones establecidos por la UAESP.

- La retribución del concesionario de residuos hospitalarios es igual al ciento por ciento (100%) del total de la cuenta hospitalaria.

Si después de todas las liquidaciones de las retribuciones y de los demás desembolsos requeridos en la gestión integral del servicio de aseo de un periodo de liquidación, el saldo de la bolsa general del esquema es positivo, el saldo pasa al siguiente periodo de liquidación.

- iv. Los rendimientos financieros obtenidos por la administración de los dineros se agregan a la bolsa general del esquema de la concesión.
- v. El periodo de liquidación es el bimestre. No obstante lo anterior, se tendrá en cuenta lo siguiente para la liquidación de los pagos:
  - 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.
  - Dos veces al mes se hará la liquidación y pago parcial de las retribuciones de los concesionarios del servicio ordinario de aseo.
  - Al final del mes, se hará un corte de cuentas de los ingresos y los pagos hechos a los diferentes centros de costo en el esquema financiero del servicio de aseo.
  - A la terminación de los contratos de concesión, el saldo de la bolsa general del esquema que llegare a presentarse, será transferido al nuevo esquema financiero de la siguiente concesión o a quien designe la UAESP. Estos recursos serán destinados específicamente para financiar los contratos celebrados o que celebre la UAESP para garantizar la gestión integral del servicio de aseo.
  - Las liquidaciones y pagos de los dineros recibidos por concepto de recaudos de

residuos hospitalarios, de suministro y/o reposición de contenedores y por recuperación de cartera de las concesiones anteriores, se harán quincenalmente y se girarán de acuerdo con las instrucciones de los beneficiarios de los pagos.

- Los concesionarios deberán realizar las liquidaciones de los pagos a los centros de costos y determinar 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, para cubrir el posible saldo neto negativo del balance de subsidios y contribuciones, de acuerdo con el convenio que la UAESP y los concesionarios suscriban con la Secretaría Distrital de Hacienda y en las condiciones que establezca el Concejo Distrital.
- Dependiendo de la fecha de inicio de la gestión comercial y financiera, el primer periodo de liquidación no necesariamente coincidirá con un bimestre calendario, de manera que los concesionarios ajustarán el primer periodo de modo que el segundo período de liquidación coincida con un bimestre calendario.
- vi. Con base en las liquidaciones, la entidad fiduciaria girará los pagos a los diferentes centros de costo. El monto de la contribución a las transacciones financieras que se genere por cada giro será de responsabilidad del beneficiario y será descontado del giro. La entidad fiduciaria deberá tener en cuenta en su programación de caja, el cumplimiento de lo pactado en los convenios de recaudo y en ningún caso podrá hacer giros de un periodo de liquidación, sin haber realizado todos los giros del periodo de liquidación anterior.
- vii. Al realizar los pagos, la entidad fiduciaria efectuará las retenciones, deducciones y demás descuentos autorizados por la Ley y ordenados por las autoridades competentes. Los montos retenidos se girarán con base en la reglamentación de las autoridades correspondientes.
- viii. Los pagos derivados de la ejecución de los convenios de facturación conjunta y de recaudo, se harán de acuerdo con lo pactado en los respectivos convenios. Estos pagos constituyen costos de la gestión

comercial y financiera y los asumirán los concesionarios.

- ix. Los pagos derivados de la ejecución del contrato de fiducia mercantil, exceptuando la facturación, recaudo y pago de la cartera de las concesiones anteriores, constituyen costos de la gestión comercial y financiera y los asumirán los concesionarios.
- x. Los pagos derivados de la ejecución del contrato de fiducia mercantil por los servicios de facturación, recaudo y pago de la cartera de las concesiones anteriores, los asumirá en su totalidad la entidad recuperadora de las concesiones anteriores o a quién dichos concesionarios designen.
- xi. Los pagos derivados de la ejecución del contrato de fiducia mercantil por los rendimientos generados por la administración de los dineros, se podrá deducir de los mismos rendimientos, antes de ser agregados a la bolsa general del esquema según corresponda.
- xii. Cualquier otra remuneración o comisión que eventualmente se cause a favor de la entidad fiduciaria, será considerada como costo de la gestión comercial y financiera, y la asumirán los concesionarios.

2.6.4. Informes de Pagos

La entidad fiduciaria deberá mensualmente proveer como mínimo la siguiente información a la UAESP y a la supervisión designada para el control y seguimiento de la operación comercial del servicio de aseo:

- i. Matriz o formato de liquidación de los pagos a los diferentes centros de costo.
- ii. Pagos de las retribuciones a los concesionarios del servicio ordinario de aseo y al concesionario del relleno sanitario Doña Juana.
- iii. Pagos a la entidad recuperadora de cartera de las concesiones anteriores o cuentas designadas por los mismos.
- iv. Pagos a los demás centros de costos previstos en este reglamento, adicionales a los que corresponden a los concesionarios.
- v. Pagos por otros conceptos diferentes a los centros de costo enunciados y que resulten durante la ejecución del contrato de concesión del servicio de aseo.

- vi. Estado de cuenta de cada uno de los centros de costo por concepto de la liquidación y pagos con sus respectivas provisiones.
- vii. Pagos totales realizados en el mes, discriminados por concepto.
- viii. Al cierre bimestral del ciclo, se elaborará un informe consolidado que debe contener la siguiente información:
  - Movimiento consolidado de los recaudos totales del bimestre discriminados por concepto.
  - Pagos totales realizados en el bimestre discriminados por concepto
  - Saldo disponible y actualizado de la bolsa general del esquema.

2.7. MANEJO CONTABLE

2.7.1. Alcance.

Se refiere a las obligaciones con relación al registro contable de las operaciones propias del esquema financiero del servicio de aseo, para que refleje su situación de manera ordenada, oportuna y confiable.

2.7.2. Responsabilidades.

La entidad fiduciaria, por mandato de los concesionarios, debe llevar el registro contable de todas las operaciones relacionadas con la facturación, recaudo, cartera y pagos realizados con los dineros del servicio de aseo. Estos registros contables se harán con base en las normas y la reglamentación de contabilidad de general aceptación y aquella vigente en Colombia.

2.7.3. Informes de Contabilidad.

La entidad fiduciaria procesará la información y elaborará los informes consolidados de las operaciones del esquema financiero del servicio de aseo, (independientemente de la contabilidad del patrimonio autónoma, la cual se rige por las normas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia), que comprende balance general y estado de resultados y serán entregados mensualmente a la UAESP y a la supervisión, estructurados en la forma en que se expresa a continuación:

2.7.3.1. Estado de resultados

- i. Ingresos del servicio de aseo.

- Valor de la facturación mensual del servicio de aseo, discriminada por conceptos, valor del servicio, recargos, descuentos, etc.

- Valor de los rendimientos obtenidos en las inversiones realizadas con los dineros del servicio de aseo.

- Otros ingresos.

ii. Costos y gastos del servicio de aseo.

- Valor de las provisiones del balance consolidado de subsidios y contribuciones.

- Valor de las retribuciones a los concesionarios del servicio ordinario de aseo, disposición final y tratamiento de lixiviados y residuos hospitalarios.

- Valor de los pagos causados por la supervisión del servicio de aseo.

- Otros costos y gastos de la gestión integral del servicio de aseo, surgidos con base en las condiciones y requerimientos definidos por la UAESP, acreditados con facturas, cuentas de cobro u otros documentos válidos a la luz de las normas contables.

2.7.3.2. Balance general.

En el activo se tendrán entre otras las siguientes cuentas:

- i. Disponible. Saldos contables de las cuentas recaudadoras del servicio de aseo al cierre mensual.
- ii. Inversiones. Saldos contables de los excedentes de efectivo invertidos en títulos valores, cuentas que generen rendimientos u otro tipo de inversiones contratadas con entidades financieras.
- iii. Deudores. Saldos contables de cartera de usuarios por los diferentes conceptos facturados, al cierre mensual. Otros deudores relacionados con el servicio de aseo, al cierre mensual.

En el pasivo:

- i. Cuentas por pagar al cierre mensual a los diferentes centros de costos, discriminados por terceros. Otros pasivos originados en operaciones relacionadas con la prestación del servicio de aseo, diferentes a contratos de servicio, facturas, cuentas de cobro.

Al cierre del año fiscal, cada concesionario del servicio ordinario de aseo, preparará y presentará a la UAESP y a la supervisión, un informe independiente de las operaciones propias del servicio de aseo, conforme lo establecido en el Artículo 46 de la Ley 222 de 1995 o la norma que la modifique o sustituya, siguiendo las normas y procedimientos contables aplicables.

2.7.3.3. Informe de indicadores de gestión.

Cada concesionario deberá presentar al final del contrato, un informe de acuerdo con lo estipulado por la Resolución CRA 315 de 2005 o la norma que lo modifique. En todo caso, también incluirá los siguientes indicadores:

- i. Eficiencia de recaudo por cada uno de los conceptos facturados.
- ii. Rotación de cartera por cada uno de los conceptos facturados.
- iii. Costo promedio por usuario de servicios ordinarios y especiales de aseo.
- iv. Facturación promedio por usuario de servicios ordinarios y especiales de aseo.

3. DISPOSICIONES PARA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL SERVICIO DE ASEO.

3.1. USO DE LA INFORMACIÓN.

3.1.1. Alcance.

Esta sección se refiere a los aspectos de la administración y manejo de la información por parte de los concesionarios del servicio de aseo y al acceso a todo el sistema de información, que ellos deben garantizar a la UAESP o a quien ésta delegue.

3.1.2. Responsabilidades frente a la Información Comercial y de PQR.

Las responsabilidades de los concesionarios del servicio ordinario de aseo, frente al uso y el acceso a los sistemas de información comercial y de PQR, comprenden entre otras:

- i. La información contenida en las bases de datos de los sistemas de información comercial y de PQR junto con sus actualizaciones e incorporaciones pertenece al Distrito Capital y los concesionarios del servicio ordinario de aseo solo, podrán utilizarla para los fines propios de la gestión comercial y financiera de la concesión del servicio de aseo.

- ii. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo deberán permitir el acceso de consulta irrestricta a la UAESP, o la supervisión designada, a la información almacenada en todas las tablas que conforman las bases de datos de los sistemas de información comercial y PQR, en forma directa o indirecta y mediante los mecanismos o herramientas que ellas adopten para tal fin.

- iii. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo, por sí mismos y/o por cuenta de la entidad fiduciaria deberán disponer de todas las licencias necesarias para el sistema operativo, el manejador de base de datos, los aplicativos y en general todas aquellas licencias que se requieran para la operación de los sistemas de información comercial y de PQR.

- iv. Las licencias de los aplicativos utilizados para la gestión comercial y financiera y de PQR deben permitir a la UAESP y a la supervisión designada, el acceso a todos los manuales técnicos y de usuario, al diseño detallado de las bases de datos, a los códigos fuente, a los manuales de procesos y procedimientos y a todos aquellos elementos considerados necesarios para adelantar una adecuada auditoría de sistemas.

- v. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo deberán disponer de las licencias, tener y mantener el “software” y “hardware” necesarios para las interfaces y soporte de comunicación requeridos con los puntos de atención al usuario enlazados con los sistemas de información comercial y de PQR.

- vi. La información comercial y de PQR se transferirán a la UAESP o al que ésta designe al fin de la concesión del servicio de aseo, de acuerdo con el alcance, la estructura, los formatos y los medios que defina la Unidad.

No obstante la obligación de transferir la información al fin de la concesión, la UAESP puede solicitar la entrega anticipada de la información del sistema de información comercial, para efectos de migración y pruebas a los nuevos concesionarios dentro del esquema de prestación del servicio de aseo que se adopte en esa ocasión. Los concesionarios deberán hacer entrega de

la información solicitada por la UAESP en un plazo no superior a un (1) mes contado a partir de la fecha en que se efectúe el requerimiento.

- vii. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo por cuenta de la entidad fiduciaria deben proveer todo el soporte de equipo o “hardware” requerido para el desarrollo de la gestión comercial y financiera. Este “hardware” debe tener la capacidad de procesamiento y almacenamiento adecuados; además se debe llevar a cabo su actualización, de acuerdo con el desarrollo tecnológico y las necesidades de información que la UAESP establezca para el seguimiento del desarrollo de la gestión comercial y financiera.

En todo caso, estos concesionarios deben garantizar que su sistema (“hardware” y “software”), en todo el tiempo mantenga una reserva de capacidad de procesamiento de al menos el 30% y una reserva de capacidad de almacenamiento de un 40%.

3.1.3. Responsabilidades frente a la Información Operativa.

- i. La información relacionada con el catastro de usuarios y sus actualizaciones e incorporaciones, pertenece al Distrito Capital. Los concesionarios sólo podrán utilizarla para los fines propios de la gestión operativa de la concesión del servicio de aseo.
- ii. Permitir el acceso de consulta a la UAESP, o a la supervisión designada, a la información almacenada en todas las tablas que conforman la base de datos del sistema de información operativo, en forma directa o indirecta y mediante los mecanismos o herramientas que ellas adopten para tal fin.
- iii. Las licencias de los aplicativos utilizados en el sistema de información operativa deben permitir a la UAESP y a la supervisión designada, el acceso a todos los manuales técnicos y de usuario, al diseño detallado de las bases de datos, a los códigos fuente, a los manuales de procesos y procedimientos y a todos aquellos elementos que sean considerados necesarios para adelantar una adecuada auditoría de sistemas.
- iv. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo deben disponer de las licencias, tener y mantener el “software” y “hardware”

necesarios para las interfaces y soporte de comunicación requeridos para conectar su sistema de información operativa con el sistema información comercial.

- v. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo, deben disponer de las licencias, tener y mantener el “software” y “hardware” necesarios para las interfaces y soporte de comunicación requeridos de acuerdo con las especificaciones de la UAESP para conectar al CUPIC.
- vi. La información contenida en las bases de datos operativas, se transferirá a la UAESP o a quien esta designe al final de la presente concesión del servicio de aseo, de acuerdo con el alcance, la planificación de las operaciones que deben continuar, la estructura, los formatos y los medios que define la UAESP.

3.2. CONECTIVIDAD CON UAESP Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMERCIAL Y OPERATIVA.

3.2.1. Alcance.

Se definen las condiciones de intercambio de información entre la UAESP y los concesionarios del servicio ordinario de aseo.

3.2.2. Responsabilidades.

- i. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo, suministrarán a la UAESP o a quien ella delegue, la información del sistema comercial que se requiera de acuerdo con los procedimientos, formatos, periodicidad, protocolos y demás especificaciones definidos por la Unidad.
- ii. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo son responsables del archivo de los soportes documentales, físicos o digitales, de las acciones realizadas sobre el sistema de información comercial, en relación con su Área de Prestación de Servicio o conjunto de usuarios atendidos.
- iii. El sistema de información comercial deberá tener las interfaces requeridas para los enlaces con el sistema de monitoreo vehicular de los concesionarios del servicio ordinario de aseo. Así mismo, los concesionarios deberán definir los formatos y la información que dicho sistema de monitoreo vehicular debe producir para efectos de involucrar los parámetros operativos en el proceso de

facturación, de acuerdo con lo estipulado en la regulación vigente.

- iv. El acceso al sistema de información comercial debe cumplir con políticas de seguridad, tales como perfiles y niveles de acceso, acordes con las actividades de los concesionarios.
- v. Los concesionarios suministrarán a la UAESP la información del sistema operativo que se requiera, de acuerdo con los procedimientos, formatos, periodicidad, protocolos y demás especificaciones definidos por la Unidad.
- vi. Los concesionarios son responsables de garantizar la seguridad, la confiabilidad y la disponibilidad de los canales de comunicación para la consulta y transferencia de información comercial y operativa con la UAESP y la supervisión. Las especificaciones y ancho de banda de dichos canales de comunicación los determinará la UAESP. Los concesionarios deben asumir el costo de dichos canales.

3.3. TRANSICIÓN AL INICIO Y A LA FINALIZACIÓN DE LA CONCESIÓN.

3.3.1. Alcance.

Se definen las condiciones de traslado de la información del sistema comercial entre los concesionarios entrantes y la UAESP al inicio de la concesión. Así mismo entre los concesionarios salientes y los nuevos concesionarios a la terminación del contrato.

3.3.2. Responsabilidades al Inicio de la Concesión.

Teniendo en cuenta que los concesionarios que deberán aplicar el presente Reglamento Comercial y Financiero, son los mismos que han prestado el servicio durante el período septiembre 2011 – marzo 2012, deberán informar a la UAESP y a la interventoría, las condiciones en que seguirá operando su sistema de información en cabeza de Centro Único de Procesamiento de Información Comercial –CUPIC-, razón por la cual no se requerirá migración de información de un sistema a otro.

3.3.3. Responsabilidades al Final de la Concesión.

- i. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo, incluida la entidad fiduciaria, al terminar su contrato, deben brindar todo el apoyo técnico y logístico para la migración

de la información comercial y operativa a los nuevos concesionarios que inicien la prestación del servicio de aseo, de tal forma que el empalme se haga eficientemente.

Tan pronto la UAESP requiera la entrega anticipada de la información de base para la gestión comercial y financiera, antes de la terminación del contrato de concesión del servicio de aseo, dichos concesionarios, incluida la entidad fiduciaria, deberán proceder a hacerlo con el alcance y los formatos que la Unidad determine. La información será entregada en un tiempo máximo de un (1) mes contado a partir de la fecha de solicitud realizada por la UAESP.

- ii. Para que los concesionarios puedan realizar la migración de la información comercial a su sistema, los concesionarios salientes del servicio ordinario de aseo proveerán el apoyo técnico y administrativo requerido por la UAESP, con base en lo definido en el plan de migración.
- iii. Los concesionarios salientes del servicio ordinario de aseo, incluida la entidad fiduciaria, entregarán a la UAESP las bases de datos de información comercial, de PQR y operativa de acuerdo con el alcance, la estructura, los formatos y los medios que defina la Unidad.
- iv. Junto con las bases de datos contentivas de la información comercial, de PQR y operativa, los concesionarios salientes del servicio ordinario de aseo entregarán los archivos documentales tanto físicos como digitales que soportan la información comercial, de PQR y operativa. Dichos archivos deben estar debidamente catalogados, actualizados y organizados. Además, incluirá sus procedimientos, formatos y criterios de ordenamiento (catalogación).
- v. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo salientes, deberán entregar debidamente catalogada, actualizada, organizada y en los formatos y medios que defina la UAESP, toda la información histórica de la gestión comercial y financiera del servicio de aseo.
- vi. El protocolo para entrada en funcionamiento del Sistema de Información Integral para el Servicio de Aseo, SIISA, hace parte integral del presente contrato.

El Centro Único de Procesamiento de Información Comercial –CUPIC- seguirá ejecutando las actividades de gestión comercial estipuladas en el numeral 5 de la cláusula tercera del contrato de concesión, mientras se realizan en paralelo y simultáneamente las pruebas de funcionamiento del Sistema de Información Integral para el Servicio de Aseo – SIISA.

La suspensión definitiva de la gestión comercial a cargo del CUPIC solo podrá producirse luego de que, como mínimo, se haya realizado la aplicación en paralelo con el SIISA de dos periodos de facturación y se haya emitido concepto por el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la UAESP, previa recomendación del Comité Técnico al que se refiere el mencionado protocolo para la entrada en funcionamiento del SIISA, mediante el cual se certifique, una vez realizadas las pruebas correspondientes, la confiabilidad y seguridad de la operación de la gestión comercial y financiera realizada por el nuevo sistema SIISA.

Las menciones que en el presente contrato se hacen al CUPIC, se entenderán suplidas por el SIISA, en caso de que este último entre en funcionamiento durante la ejecución del mismo.

Durante los periodos de facturación siguientes a la suscripción de este contrato, y hasta cuando se autorice la suspensión definitiva de la operación del CUPIC, los datos correspondientes se incorporarán tanto en este, de manera oficial, como en el SIISA, a efectos de prueba; para tal fin se surtirá la migración de la información del primero al segundo.

3.4. ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

3.4.1. Alcance.

Se definen las condiciones básicas que deben tener en cuenta los concesionarios para la administración, operación y manejo de los sistemas de información implementados para la prestación del servicio de aseo.

3.4.2. Responsabilidades.

A continuación se presentan las principales responsabilidades de los concesionarios del servicio ordinario de aseo al respecto:

- i. Garantizar la continuidad de la gestión comercial y financiera, para ello debe adelantarse todas las acciones preventivas necesarias.
- ii. Garantizar la integridad de la información almacenada tanto por medios de programación como procedimentales.
- iii. Garantizar la seguridad de la información, para lo cual proveerá los mecanismos de almacenamiento, sistemas de respaldo, copias de seguridad, y demás elementos necesarios.
- iv. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo deben mantener la auditoría de sistemas con la asignación de responsabilidades adecuadas y el alcance suficiente para asegurar los controles necesarios en el ámbito global de los sistemas y establecer las especificaciones necesarias para la verificación y adecuación de éstos, de modo tal que se asegure la exactitud, seguridad e integridad de los sistemas y sus resultados.
- v. Los concesionarios del servicio ordinario de aseo, deben mantener todas las herramientas informáticas (“hardware” y “software”) necesarios para que cada funcionario pueda utilizar los sistemas de información de acuerdo con sus responsabilidades y perfil.

4. DISPOSICIONES GENERALES PARA LA GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA.

4.1. ALCANCE.

Se establecen los requerimientos organizacionales y administrativos mínimos para adelantar la gestión comercial y financiera del servicio de aseo.

4.2. RESPONSABILIDADES.

Los concesionarios del servicio ordinario de aseo mantendrán la estructura organizacional, con una dotación adecuada tanto de recursos humanos como físicos para adelantar y cumplir con las responsabilidades enunciadas en este reglamento y las demás derivadas de la gestión comercial y financiera del servicio de aseo.

La operación y administración del centro único de procesamiento de información comercial seguirá siendo asumida por la entidad fiduciaria por mandato de los concesionarios del servicio ordinario de aseo.

Los concesionarios del servicio ordinario de aseo mantendrán actualizados los manuales de procesos y procedimientos, los cuales estarán disponibles para consulta de la UAESP y la supervisión.

Los concesionarios del servicio ordinario de aseo, deberán participar en el Comité Financiero conformado por todas las empresas de servicios públicos del Distrito Capital dentro del Programa CADES y acatarán sus acuerdos y disposiciones. Si estos acuerdos y disposiciones tienen implicaciones sobre la gestión de la entidad fiduciaria que recauda y maneja los dineros de los pagos de los usuarios del servicio de aseo, los concesionarios procederán a introducir las modificaciones requeridas en el contrato de la fiducia mercantil. Los costos derivados de la participación en el Programa CADES y las erogaciones que resulten de los acuerdos del Comité Financiero, hacen parte de los costos y gastos de la gestión comercial y financiera.

El contrato suscrito con la entidad fiduciaria debe garantizar expresamente todos los derechos de la UAESP y de la supervisión establecidos en este reglamento y acogerse a todas sus previsiones. Además, debe estipularse que la UAESP y la supervisión participarán en las sesiones del comité fiduciario y recibirán copia de los estados de cuenta e informes que produzca la entidad fiduciaria. Los costos derivados de este contrato hacen parte de los costos y gastos de la gestión comercial y financiera.

El convenio suscrito con la empresa de servicios públicos para la facturación conjunta, deberá acogerse a lo reglamentado por la CRA y los costos resultantes de dicho convenio, hacen parte de los costos y gastos de la gestión comercial y financiera.

Los costos y gastos de la gestión comercial y financiera serán asumidos directamente por los concesionarios del servicio ordinario de aseo, de acuerdo con los procedimientos previstos en este reglamento.

5. DISPOSICIONES CON RELACIÓN A LA SUPERVISIÓN.

5.1. ALCANCE.

La UAESP adelantará directamente o por medio de la entidad contratada para la supervisión, el seguimiento y el control de la gestión comercial y financiera de la concesión del servicio de aseo. En esta sección se plantean las responsabilidades de los concesionarios del servicio ordinario de aseo frente a la supervisión.

5.2. RESPONSABILIDADES.

- i. Se remitirá a la supervisión dentro de las dos primeras semanas de cada mes, los informes mensuales y bimestrales exigidos en este reglamento.
- ii. Se pondrá a disponibilidad de la supervisión, la información financiera y comercial que ésta requiera para el cumplimiento de sus labores de supervisión, seguimiento y control.
- iii. La respuesta a los requerimientos, solicitudes y observaciones que haga la supervisión, deberá hacerse dentro de un plazo máximo de dos semanas.
- iv. Se permitirá a la supervisión la consulta de los manuales de procedimientos y de los sistemas de información.
- v. Se garantizará el acceso completo y sin restricciones de la supervisión a los diferentes procesos de la gestión comercial y financiera.
- vi. Las certificaciones entregadas por CUPIC serán remitidas en formatos de archivos PDF y/o Microsoft Excel o Archivos Planos.

La estructura y formato de todos los informes requeridos por el presente reglamento serán concertados entre la UAESP, la Interventoría y los concesionarios.

6. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS DEL REGLAMENTO DE LA GESTIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA DEL SERVICIO DE ASEO EN EL DISTRITO CAPITAL DE BOGOTÁ.

En este capítulo se definen los términos utilizados en la elaboración de este reglamento.

Aforo de residuos sólidos. Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un usuario determinado.

Aplicativo, 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.

Área de prestación del servicio: Corresponde a la zona geográfica debidamente delimitada donde la E.S.P. (el concesionario), ofrece y presta el servicio de aseo.

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 ordenarlos con base en diferentes criterios.

Bolsa general del esquema. Es una cuenta en la cual se agregan los dineros remanentes después de liquidar la retribución de los concesionarios de servicio ordinario de aseo, por la utilización del relleno sanitario, los rendimientos financieros de la administración de los dineros y otros ingresos que no hacen parte de la base de liquidación de las retribuciones de los concesionarios. Estos dineros se destinarán para los pagos a los centros de costos definidos en este reglamento y otros desembolsos que requiera la UAESP, 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 y no pagado.

Catastro de usuarios. Sistema de información que contiene los datos básicos de los suscriptores y usuarios del servicio de aseo, con los cuales se puede realizar la liquidación y cobro por la prestación del servicio. Incluye los procedimientos y documentos de actualización del sistema.

Centro de costo. División contable y financiera, 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. Es el conjunto de elementos que proveen la base para el funcionamiento de un sistema de información. Los elementos comprenden, básicamente “software” de aplicación, “software” operativo, “software” de base de datos, “hardware” o equipo y manuales técnicos y de usuario. A lo anterior se adiciona la administración y el soporte técnico.

Calidad del servicio de aseo. Corresponde a la prestación del servicio de aseo dentro de estándares, periodicidad y frecuencia definidos por la regulación, cuyo incumplimiento otorga a los usuarios el derecho 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.

Ciclo. Conjunto de usuarios que constituyen una unidad para ser facturados en una misma fecha de acuerdo con la programación de la empresa de

servicios públicos con la que se hace la facturación conjunta.

Ciclo de facturación. Es el periodo de tiempo durante el cual se ha liquidado y emitido factura al conjunto de usuarios.

Concesionario de recolección de residuos hospitalarios (residuos infecciosos o de riesgo biológico). Es el proponente que habiendo sido seleccionado por la Administración Distrital suscribe el correspondiente contrato de concesión para la prestación del servicio especial de aseo de recolección y transporte de residuos hospitalarios, cuya gestión comercial y financiera se regula mediante el Reglamento Comercial y Financiero adoptado por la Resolución 113 de 2003 o aquella que la sustituya, modifique o adicione.

Convenio de facturación conjunta. Es un contrato suscrito entre los concesionarios del servicio ordinario de aseo, con una empresa de servicios públicos domiciliarios con el fin de facturar los diferentes conceptos por la prestación del servicio de aseo de manera conjunta.

Convenio de recaudo. Es un contrato suscrito entre la entidad fiduciaria, actuando por mandato de los concesionarios del servicio ordinario de aseo y una entidad recaudadora, con el fin que esta última reciba los pagos de los usuarios por los diferentes conceptos de prestación del servicio de aseo.

Cuenta recaudadora. Es una cuenta en la cual se agregan los dineros recibidos por los diferentes conceptos de recaudo del servicio ordinario de aseo. Estos conceptos comprenden pagos de los servicios de aseo, recuperación de cartera, intereses de mora, financiaciones y aforos.

Cuenta hospitalaria. Es una cuenta en la cual se agregan los dineros recibidos por los diferentes conceptos de recaudo del servicio de recolección de residuos hospitalarios.

Empresa de servicios públicos para facturación conjunta. Es una empresa de servicios públicos con la cual los concesionarios del servicio ordinario de aseo suscriben un convenio para efectuar la facturación conjunta.

Entidad fiduciaria. Según el Código de Comercio, es un establecimiento o una sociedad especialmente autorizada por la Superintendencia Financiera para recibir en transferencia de otra persona, llamada fiduciante o fideicomitente, uno o más bienes especificados y que se obliga a adminis-

trarlos o enajenarlos para cumplir una finalidad determinada por el constituyente en provecho de éste o de un tercero, llamado beneficiario o fideicomisario.

Entidad recaudadora. Es un establecimiento o institución debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera para la captación de dineros del público, con la cual la entidad fiduciaria por mandato de los concesionarios del servicio ordinario de aseo suscribe un convenio de recaudo.

Entidad Tarifaria. Es aquella entidad competente para fijar las tarifas de servicios públicos dentro del marco definido la Ley 142 de 1994 y con sujeción a las modalidades y fórmulas establecidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA-, que para efectos del presente reglamento y del contrato suscrito con los concesionarios del servicio de aseo, es la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-.

Esquema financiero del servicio de aseo. Es el conjunto de cuentas y procedimientos mediante el cual se registran la facturación del servicio de aseo, el recaudo de los dineros pagados por los usuarios por los diferentes conceptos de la prestación del servicio de aseo, la liquidación y pagos a los centros de costos definidos en el presente reglamento.

Entidad recuperadora de cartera. Entidad encargada por los concesionarios de las anteriores concesiones del servicio de aseo, para realizar la recuperación de la cartera existente al finalizar las anteriores concesiones y la cartera que se generó por la prestación del servicio de aseo hasta la misma fecha, en los términos señalados en el presente Reglamento Comercial y Financiero.

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.

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 reglamen-

to, a la facturación del servicio de aseo que está incluida con la facturación de otro servicio público domiciliario.

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 liquida, imprime y distribuye directamente por los concesionarios 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 relacionadas 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).

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.

Liquidación de la factura. Proceso automatizado mediante el cual se calcula el monto a cobrar a cada usuario 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).

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 o 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.

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.

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.

Procedimiento almacenado. Conjunto de instrucciones escritas en un lenguaje que es compilado y ejecutado en una base de datos relacional.

Programa. 1) Redacción de un algoritmo en un lenguaje de programación. 2) Conjunto de instrucciones ordenadas correctamente que permiten realizar una tarea o trabajo específico. 3) Toda secuencia de instrucciones o indicaciones destinadas a ser utilizadas, directa o indirectamente en un sistema informático para realizar una función o una tarea o para obtener un resultado determinado, cualquiera que fuere su forma de expresión y fijación. 4) Conjunto secuencial de instrucciones que quedan escritas en un lenguaje determinado con unos fines específicos

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.

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 demás disposiciones reglamentarias.

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.

Residuos hospitalarios. Son aquellos que por sus características y composición pueden ser reservorio o vehículo de infección y causar daño a la salud humana o animal y en consecuencia se les debe dar un tratamiento separado de los residuos resultantes del servicio ordinario de aseo.

Retribución. Suma de dinero que se le reconoce a los concesionarios por los servicios prestados.

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 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 de aseo. Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. Incluidas las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos. Igualmente, incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

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.

Sistema de información comercial. En general, un sistema de información es el conjunto de elementos que aplican técnicas de administración de bases de datos para implementar una manipula-

ción específica de los datos y la generación de los resultados. Los elementos que conforman un sistema de información son, entre otros, “software” de aplicación, “software” operativo, “software” de base de datos, base de datos, “hardware” o equipo, sistemas de comunicación, documentos y manuales técnico y de usuario de cada uno de los programas o “software”, manuales de procedimientos y protocolos, archivos físicos de soporte de la información. En el contexto de este reglamento, los fines del sistema de información comercial es adelantar la gestión comercial y financiera de la prestación del servicio ordinario de aseo y del servicio especial de recolección de residuos hospitalarios.

Sistema de información de PQR. En general, un sistema de información es el conjunto de elementos que aplican técnicas de administración de bases de datos para implementar una manipulación específica de los datos y la generación de los resultados. Los elementos que conforman un sistema de información son, entre otros, “software” de aplicación, “software” operativo, “software” de base de datos, base de datos, “hardware” o equipo, sistemas de comunicación, documentos y manuales técnico y de usuario de cada uno de los programas o “software”, manuales de procedimientos y protocolos, archivos físicos de soporte de la información. En el contexto de este reglamento, los fines del sistema de información de PQR es adelantar la gestión de atención de los usuarios en los aspectos de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, recursos de reposición, financiación de deudas y comunicación de resoluciones por actos relacionados con la prestación del servicio de aseo.

Sistema de información operativa. En general, un sistema de información es el conjunto de elementos que aplican técnicas de administración de bases de datos para implementar una manipulación específica de los datos y la generación de los resultados. Los elementos que conforman un sistema de información son, entre otros, “software” de aplicación, “software” operativo, “software” de base de datos, base de datos, “hardware” o equipo, sistemas de comunicación, documentos y manuales técnico y de usuario de cada uno de los programas o “software”, manuales de procedimientos y protocolos, archivos físicos de soporte de la información. En el contexto de este reglamento, los fines del sistema de información operativa es adelantar la gestión propia de la prestación del servicio de aseo, tales como, la programación, control y seguimiento de micro rutas de recolección, barrido, limpieza y demás

actividades involucradas en la prestación del servicio. El sistema de monitoreo vehicular puede ser un componente de este sistema de información operativo.

Sistema de monitoreo vehicular. El conjunto de elementos y procedimientos necesarios para el control y seguimiento de las rutas seguidas por los vehículos de los concesionarios del servicio de aseo. Este sistema comprende, entre otros elementos, unidades de geoposicionamiento, canales de comunicación y centro de control.

SIISA: Sistema de Información Integral para el Servicio de Aseo.

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 concesionarios 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.

Tarifa. Es la resultante de la aplicación de la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, mediante Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

Terminales de consulta. Pantalla de computador conectada al sistema central en la cual se puede acceder la información del sistema.

Tipo de productor. Clasificación de los usuarios del servicio de aseo correspondiente a residencial, pequeño productor y gran productor.

“Trigger” (desencadenador). Instrucciones que se ejecutan desatendidamente y automáticamente cuando un usuario realiza una acción sobre la tabla de una base de datos que lleve asociado dicho desencadenador.

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.

ARTÍCULO SEGUNDO.- El reglamento expedido mediante la presente Resolución, se entenderá incorporado a los contratos de concesión que se suscriban para la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá D.C., y es de obligatorio cumplimiento para los concesionarios y la interventoría.

ARTÍCULO TERCERO.- El presente reglamento no aplica para el concesionario de recolección de residuos hospitalarios, el cual atenderá las condiciones previstas en la Resolución 113 de 2003 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 17 de marzo de 2012.

COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., el seis (6) de marzo de dos mil doce (2012).

GUILLERMO RAUL ASPRILLA CORONADO
Director General