REGLAMENTO TÉCNICO, COMERCIAL Y FINANCIERO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO EN EL MUNICIPIO DE SOPÓ - CUNDINAMARCA







TABLA DE CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES 1
1.1 GLOSARIO 1
1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN 7
1.3 PRINCIPIOS 9
1.3.1 Área Limpia 9
1.3.2 Autonomía 9
1.3.3 Relación Contractual Armónica 9
1.3.4 Responsabilidad 9
2. ACTIVIDADES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO 11
2.1 ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS 11
2.1.1 Alcance 11
2.1.2 Calidad y Normas Generales del Servicio 11
2.1.3 Cobertura 14
2.1.4 Frecuencias y Horarios 14
2.1.5 Establecimiento de Macrorrutas y Microrrutas 15
2.1.6 Recolección y Transporte de Residuos Acumulados por el Barrido Manual de Calles 16
2.1.7 Recolección de Residuos de Poda de Árboles y Corte de Césped 16
2.1.8 Recolección en Plazas de Mercado, Mataderos y Cementerios 16
2.1.9 Recolección de Animales Muertos 16
2.1.10 Recolección de Residuos de Construcción y Demolición 17
2.1.11 Almacenamiento y Recolección de Residuos Generados en Eventos y Espectáculos Masivos 17
2.1.12 Recolección de Material de Rechazo Producido en las ECAs 17
2.1.13 Características Generales de los Vehículos de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos 19
2.1.14 Características de los Vehículos para la Recolección y Transporte de Residuos Vegetales 20
2.1.15 Condiciones de Equipos y Accesorios para Recolección y Transporte de Residuos Sólidos 21
2.1.16 Lavado de los Vehículos y Equipos de Recolección y Transporte 21
2.1.17 Trasbordo en la Actividad de Recolección de Residuos 22
2.1.18 Programa de mantenimiento 22
2.1.19 Abandono de vehículos 23
2.1.20 Base de Operaciones 23
2.1.21 Condiciones Ambientales 24
2.1.22 Equipos Mínimos y Necesidades del Parque Automotor 25

2.2 ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS 26
2.2.1 Alcance 26
2.2.2 Frecuencias 27
2.2.3 Horarios 28
2.2.4 Establecimiento de Macrorrutas y Microrrutas para el barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas 29
2.2.5 Actividad de Barrido y Limpieza Manual de Vías y Áreas Públicas 29
2.2.6 Responsabilidad de los anunciantes en materia de limpieza 30
2.2.7 Atención de Áreas Duras 30
2.2.8 Equipo para la Actividad de Barrido Manual 30
2.3 ACTIVIDADES DE LIMPIEZA URBANA 32
2.3.1 Actividad de Corte de Césped 32
2.3.1.1 Alcance 32
2.3.1.2 Bordeo 32
2.3.1.3 Frecuencias y horarios para la actividad de corte de césped 33
2.3.1.4 Normas de seguridad para la actividad de corte de césped 33
2.3.2 Actividad de Poda de Árboles 34
2.3.2.1 Alcance 34
2.3.2.2 Frecuencias o periodicidad de la actividad de poda de árboles 35
2.3.2.3 Normas de seguridad para la actividad de poda de árboles 35
2.3.3 Actividad de Lavado de Áreas Públicas 36
2.3.3.1 Alcance 36
2.3.3.2 Calidad 36
2.3.3.3 Horarios y frecuencias de la actividad de lavado 36
2.3.4 Actividad de Suministro, Instalación y Mantenimiento de Cestas Públicas 36
2.3.4.1 Alcance 36
2.3.4.2 Características de las canastillas o cestas públicas 37
2.4 DISPOSICIONES SOBRE LOS RECURSOS DEL SERVICIO 38
2.4.1 Sobre el Personal 38
2.4.1.1 Disponibilidad 38
2.4.1.2 Uniformes y dotaciones 38
2.4.1.3 Comportamiento del Personal 39
2.4.1.4 Dirección y Organización 39
2.4.1.5 Personal subcontratado 40
2.4.1.6 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) 40
2.4.1.7 Aspectos legales 40
3. GESTIÓN COMERCIAL 41

3.1 ASPECTOS GENERALES 41
3.1.1 Ámbito de Aplicación 41
3.2 DISPOSICIONES PARA LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO 41
3.2.1 Administración, actualización y mantenimiento del catastro de suscriptores 41
3.2.1.1 Alcance 41
3.2.1.2 Responsabilidades 42
3.2.2 Facturación del servicio de aseo 44
3.2.2.1 Alcance 44
3.2.2.2 Responsabilidad 44
3.2.3 Gestión de cartera del servicio público de aseo 46
3.2.3.1 Alcance 46
3.2.3.2 Responsabilidad 46
3.2.4 Atención al usuario 48
3.2.4.1 Alcance 48
3.2.4.2 Responsabilidades 48
3.2.5 Gestión del recaudo 49
3.2.5.1 Alcance 49
3.2.5.2 Responsabilidades 49
3.2.6 Manejo Financiero 50
3.2.6.1 Alcance 50
3.2.6.2 Responsabilidades 50
3.2.7 Manejo Contable 53
3.2.7.1 Alcance 53
3.2.7.2 Responsabilidad 53
4. SISTEMA DE CONTROL 54
4.1 RESPONSABILIDADES 54
4.2 LA SUPERVISIÓN 54
4.3 AUDITORÍA EXTERNA 54
4.4 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS - SSPD 54
4.5 CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONTROL SOCIAL 55
4.6 INFORMACIÓN QUE DEBE LLEVAR EL OPERADOR ESPECIALIZADO 55
4.7 INFORMES 56
4.7.1 Programa para la Prestación del Servicio de Aseo 56
5. INDICADORES DE CONTROL A LA CALIDAD DEL SERVICIO 58
6. IMPLEMENTACIÓN DEL CONTRATO DE OPERACIÓN Y PERÍODO DE AJUSTE 59
6.1. Implementación del Contrato de Operación 59

6.2. Período de Ajuste 59

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Actividades del servicio público de aseo 8
Ilustración 2. Buenas Prácticas Actividad de Recolección y Transporte 18
Ilustración 3. Buenas Prácticas Actividad de Barrido y Limpieza 31

TABLA DE IMÁGENES

Imagen 1. Área de Prestación 1

1. ASPECTOS GENERALES

De acuerdo con la Ley 142 de 1994, los municipios son los garantes de la prestación eficiente del servicio público de aseo en la totalidad de su territorio. De acuerdo al artículo 14.24 de la mencionada Ley, el cual fue modificado por el artículo 1º de la Ley 689 de 2001, definiendo al servicio público de aseo como *"el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará esta ley a 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."

El presente reglamento regirá para el área urbana y rural del Municipio de Sopó, que incluye el ciento por ciento del área urbana, así como la zona rural, conformada por las siguientes veredas de: La Violeta, Mercenario, San Gabriel, Chuscal, Gratamira, Bellavista, Comuneros, Carolina Alta y Rincón Santo, como se observa en la figura a continuación:

Imagen 1. Área de Prestación



La disposición final de los residuos sólidos se realizará en el Relleno Sanitario Nuevo Mondoñedo, el cual se encuentra ubicado a 66.5 km de la vía que comunica a Sopó vía Sopó – Cota o en cualquier otro sitio que considere el prestador que cumpla con la disposición final adecuada para los residuos sólidos generados de conformidad con la normatividad y la ley.

1.1 GLOSARIO

Para la elaboración del presente reglamento se tuvieron en cuenta, entre otras, las siguientes definiciones, las cuales fueron tomadas del Decreto 1077 de 2015 y la Resolución CRA 720 de 2015

- **Aforo:** Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por el OPERADOR ESPECIALIZADO, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio de aseo.
- **Aforo extraordinario de aseo**: Es el realizado por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, de oficio o a petición del usuario, cuando alguno de ellos encuentre que ha variado la cantidad de residuos producidos durante la vigencia del aforo ordinario, o dentro de los procedimientos de reclamación y/o recurso.
- **Aforo ordinario de aseo**: Es el realizado de oficio por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, para incorporar nuevos usuarios o actualizar el aforo correspondiente al periodo anterior.
- **Aforo permanente de aseo**: Es el que realiza la persona concesionaria del servicio público de aseo a los suscriptores grandes productores o pequeños productores de residuos sólidos, cuando efectúa la recolección de los residuos presentados por el usuario.
- **Almacenamiento de residuos sólidos:** Es la acción del usuario de guardar temporalmente los residuos sólidos en depósitos, recipientes o cajas de almacenamiento, retornables o desechables, para su recolección por la persona concesionaria con fines de aprovechamiento o de disposición final.
- **Aporte solidario**: (Contribución) Es la diferencia entre el valor que se paga por un servicio público domiciliario y el costo económico de referencia, cuando este costo es menor que el pago que efectúa el usuario o suscriptor.
- **Aprovechamiento:** Es la actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje por parte de la persona prestadora.
- **Área de prestación de Servicio – APS:** Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona concesionaria ofrece y presta el servicio de aseo. Esta deberá consignarse en el contrato de condiciones uniformes entre el usuario y OPERADOR ESPECIALIZADO .

- **Área pública:** Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público, como parques, plazas, plazoletas y playas salvo aquellas con restricciones de acceso.
- **Barrido y limpieza de vías y áreas públicas:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y las vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.
- **Barrido y limpieza manual**: Es la labor realizada manualmente para retirar de las vías y áreas públicas papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.
- **Barrido y limpieza mecánica:** Es la labor realizada mediante el uso de equipos mecánicos para retirar de las vías y áreas públicas, papeles, hojas, arenilla acumulada y cualquier otro objeto o material.
- **Caja de almacenamiento:** Es el recipiente técnicamente apropiado, para el depósito temporal de residuos sólidos de origen comunitario, en condiciones de aislamiento que facilite el manejo o remoción por medios mecánicos o manuales.
- **Centroide:** Punto identificado con coordenadas que representa el sitio donde se concentra la producción de residuos del APS, desde el cual se estima la distancia al sitio de disposición final.
- **Contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes**: Es un contrato uniforme, consensual, por el cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Existe contrato desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que prestará el servicio y el propietario o quien utilice el inmueble solicita recibir el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.
- **Corte de césped:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en cortar el pasto ubicado en áreas verdes públicas, bermas, taludes y vías férreas sin restricción de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos que incluye el bordeo y plateo. Comprende la recolección y transporte del material obtenido hasta los sitios de aprovechamiento prioritariamente o de disposición final.
- **Cuneta:** Zanja, revestida o no, ubicada a cada lado de las vías, destinadas a facilitar el drenaje superficial longitudinal de las mismas y que son objeto de barrido o limpieza por parte del OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio de aseo en su área de atención.
- **Disposición final de residuos sólidos:** Es la actividad del servicio público de aseo, consistente en la disposición de residuos sólidos mediante la técnica de relleno sanitario.
- **Estación de clasificación y aprovechamiento:** Son las instalaciones técnicamente diseñadas con criterios de ingeniería y eficiencia económica, dedicadas al pesaje y clasificación de los residuos sólidos aprovechables,

mediante procesos manuales, mecánicos o mixtos y que cuenten con las autorizaciones ambientales a que haya lugar.

- **Estándares del servicio:** Requisitos mínimos que deben cumplir las personas concesionarias en relación con los indicadores de servicio establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.
- **Frecuencia del servicio:** Es el número de veces en un periodo definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas.
- **Generador o productor:** Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a la persona concesionaria del servicio público de aseo para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo.
- **Gestión integral de residuos sólidos:** Es el conjunto de actividades encaminadas a reducir la generación de residuos, a realizar el aprovechamiento teniendo en cuenta sus características, volumen, procedencia, costos, tratamiento con fines de valorización energética, posibilidades de aprovechamiento y comercialización. También incluye el tratamiento y disposición final de los residuos no aprovechables.
- **Grandes generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a (1 m^3)un metro cúbico mensual.
- **Inmueble desocupado:** Son aquellos inmuebles que, a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.
- **Lavado de áreas públicas:** Es la actividad de remoción de residuos sólidos en áreas públicas, mediante el empleo de agua a presión.
- **Lixiviado o percolado:** Es el líquido residual generado por la descomposición biológica de la parte orgánica o biodegradable de los residuos sólidos bajo condiciones aeróbicas o anaeróbicas y/o como resultado de la percolación de agua a través de los residuos en proceso de degradación.
- **Longitud de barrido:** Suma de kilómetros de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
- **Macrorruta:** Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas.
- **Microrruta:** Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia predeterminada.

- **Pequeños generadores o productores:** Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un 1 m^3 cúbico mensual.
- **Persona prestadora del servicio público de aseo:** Es aquella encargada de una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994 y demás que la modifiquen o complementen.
- **Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS):** Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la Entidad territorial, la formulación, implementación, evaluación, seguimiento y control y actualización del PGIRS.
- **Poda de árboles:** Es la actividad del servicio público de aseo que consiste en el corte de ramas de los árboles, ubicado en áreas públicas sin restricciones de acceso, mediante el uso de equipos manuales o mecánicos. Se incluye la recolección y transporte del material obtenido hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento o disposición final.
- **Presentación de los residuos sólidos:** Es la actividad por medio de la cual los usuarios exponen los residuos sólidos generados y debidamente empacados, para su recolección y transporte por parte de la persona concesionaria del servicio público de aseo. La presentación debe hacerse, en los sitios e infraestructura prevista para ello.
- **Puntos críticos:** Son aquellos lugares donde se acumulan residuos sólidos, generando afectación y deterioro sanitario que conlleva la afectación de la limpieza del área, por la generación de malos olores, focos de propagación de vectores, y enfermedades, entre otros.
- **Rechazos:** Material resultado de la clasificación de residuos aprovechables en la Estación de Clasificación y Aprovechamiento (ECA), cuyas características no permiten su efectivo aprovechamiento y que deben ser tratados o dispuestos en el relleno sanitario.
- **Reciclador de oficio:** Persona natural que realiza de manera habitual las actividades de recuperación, recolección, transporte, o clasificación de residuos sólidos para su posterior reincorporación en el ciclo económico productivo como materia prima; que deriva el sustento propio y familiar de esta actividad.
- **Recolección puerta a puerta:** Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.
- Reglamento técnico: Documento de obligatorio cumplimiento expedido por la autoridad competente, con fundamento en la Ley, que suministra requisitos

técnicos, bien sea directamente o mediante referencia o incorporación del contenido de una norma nacional, regional o internacional, una especificación técnica o un código de buen procedimiento.

- **Residuo de construcción y demolición:** Es todo residuo sólido resultante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.
- **Residuo sólido:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona concesionaria del servicio público de aseo. Igualmente, se considera como residuo sólido, aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables.
- **Residuo sólido aprovechable**: Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo.
- **Residuo sólido especial:** Es todo residuo sólido que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona concesionaria del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona concesionaria y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Posconsumo.
- **Residuo sólido ordinario:** Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona concesionaria del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición final de estos residuos se fija de acuerdo con la metodología adoptada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

  Los residuos provenientes de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas serán considerados como residuos ordinarios para efectos tarifarios.
- **Separación en la fuente:** Es la clasificación de los residuos sólidos, en aprovechables y no aprovechables por parte de los usuarios en el sitio donde se generan, de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, para ser presentados para su recolección y transporte a las estaciones de clasificación y aprovechamiento, o de disposición final de los mismos, según sea el caso.
- **Servicio público domiciliario de aseo**: Es el servicio de recolección municipal de residuos principalmente sólidos. Se consideran actividades complementarias el transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición

final de tales residuos, además del corte de césped, la poda de árboles, el barrido y limpieza de vías y áreas públicas. (Artículo 14.24 Ley 142 de 1994).

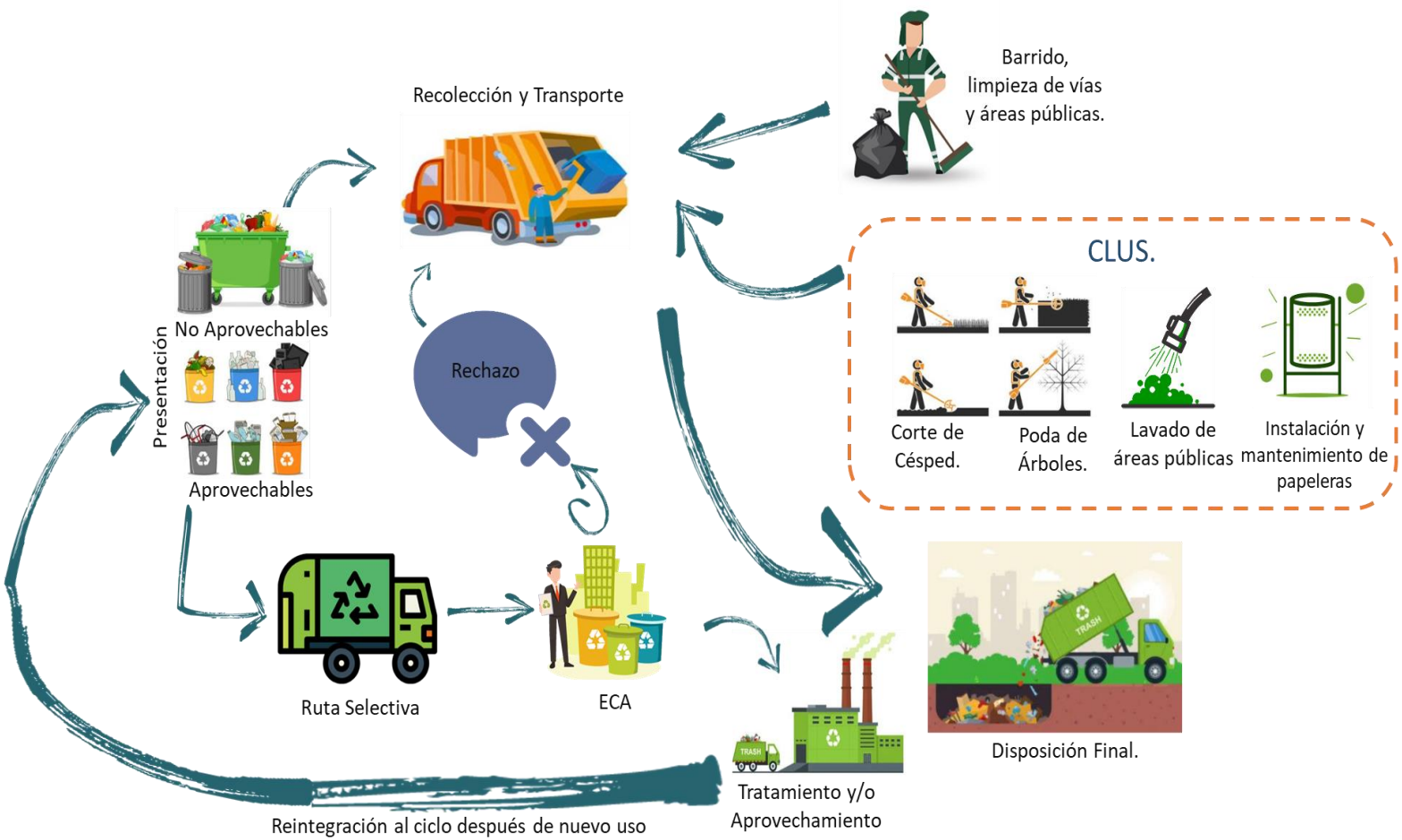
- **Suscriptor**: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **Trasbordo:** Es la actividad de trasladar los residuos sólidos recolectados, de un vehículo a otro de mayor capacidad, evitando el contacto manual y el esparcimiento de los residuos principalmente sólidos.
- **Unidad de almacenamiento**: Es el área definida y cerrada, en la que se ubican las cajas de almacenamiento o similares para que el usuario almacene temporalmente los residuos sólidos, mientras son presentados a la persona concesionaria del servicio público de aseo para su recolección y transporte.
- **Unidad habitacional:** Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.
- **Unidad independiente:** Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.
- **Usuario no residencial:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.
- **Usuario residencial:** Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad o uso residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. A su turno, se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.
- **Vehículo recolector:** Es el vehículo utilizado en las actividades de recolección de los residuos sólidos desde los lugares de presentación y su transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento, plantas de aprovechamiento, estaciones de transferencia o hasta el sitio de disposición final.
- **Vía pública:** Son las áreas destinadas al tránsito público, vehicular o peatonal, o afectadas por él, que componen la infraestructura vial de la ciudad y que comprende: avenidas, calles, carreras, transversales, diagonales, calzadas, separadores viales, puentes vehiculares y peatonales o cualquier otra combinación de los mismos elementos que puedan extenderse entre una y otra línea de las edificaciones.

1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente reglamento aplica en el área urbana y zonas rurales del Municipio de Sopó, para la prestación del servicio público de aseo en las siguientes actividades:

- Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas.
- Recolección y Transporte.
- Corte de Cesped
- Poda de Arboles
- Lavado de áreas públicas
- Suministro, instalación y mantenimiento de cestas
- Disposición final.
- Comercialización del servicio de aseo.

Ilustración 1. Actividades del servicio público de aseo



Las características de todas las actividades en la prestación del servicio público de aseo en el Municipio de Sopó estarán armonizadas con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, el cual deberá estar actualizado de acuerdo con las necesidades y evolución del servicio público de aseo, por parte del municipio.

1.3 PRINCIPIOS

1.3.1 Área Limpia

EL OPERADOR ESPECIALIZADO tiene la responsabilidad de garantizar y ejecutar las operaciones y actividades técnicas, administrativas y ambientales y orientar los recursos necesarios para garantizar que el Área de Prestación se encuentre en adecuadas condiciones de limpieza, quedando libre de residuos sólidos al terminar cada operación para mantener la continuidad y calidad del servicio en todo momento. Todo lo anterior en concordancia con lo previsto en el PGIRS. Para lo cual deberá adelantar actividades pedagógicas, técnicas operativas en pro de la sostenibilidad ambiental del municipio a través de la prestación del servicio de aseo.

El alcance del área limpia se enmarca en las actividades que son remuneradas vía tarifa de acuerdo con la regulación vigente.

1.3.2 Autonomía

Con el fin de lograr una adecuada prestación del servicio de aseo, EL OPERADOR ESPECIALIZADO gozará de autonomía financiera, administrativa, operativa y técnica, debiéndose mantener siempre bajo las condiciones que se fijan en este Reglamento, los Pliegos de Condiciones, el Contrato y en los documentos que hacen parte del mismo.

1.3.3 Relación Contractual Armónica

EL OPERADOR ESPECIALIZADO y La Supervisión a que haya lugar, conservando su independencia y autonomía, actuarán de manera armónica para lograr la eficiencia y eficacia del servicio de aseo que se debe prestar en el Municipio de Sopó.

1.3.4 Responsabilidad

EL OPERADOR ESPECIALIZADO asume las responsabilidades que se determinan en el Contrato y en el presente reglamento, por daños causados por su culpa o del personal que se encuentre bajo su dependencia, a las personas, propiedades, instalaciones o maquinaria de terceros, como consecuencia de los servicios prestados en desarrollo del Contrato. Su responsabilidad no podrá trasladarse por ningún motivo a LA ENTIDAD CONTRATANTE ni a La Supervisión que se establezca, ni a ningún tercero y responderá de acuerdo con las normas establecidas para tal efecto en el Contrato de Operación y en la legislación colombiana.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO será responsable por la prestación del servicio público de aseo en atención a la reglamentación de la prestación del servicio de aseo definida en el Decreto 1077 de 2015 y las normas que lo modifiquen, reglamenten y reemplacen; en el marco de la Gestión Integral de Residuos Sólidos, observando los siguientes principios: prestación eficiente a toda la población con continuidad, calidad y cobertura; obtener economías de escala comprobables; garantizar la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de la prestación; desarrollar una cultura de la no basura; fomentar el aprovechamiento; minimizar y mitigar el impacto en la salud y en el ambiente que se pueda causar por la generación de los residuos sólidos.

2. ACTIVIDADES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

2.1 ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS

2.1.1 Alcance

Consiste en la acción y efecto de retirar los residuos sólidos del lugar de la presentación, provenientes de los usuarios residenciales, comerciales, industriales e institucionales, barrido y limpieza, realizada por EL OPERADOR ESPECIALIZADO a cargo de esta actividad en el Municipio de Sopó.

La actividad de recolección y transporte se aplicará a todos los residuos sólidos no aprovechables generados por usuarios residenciales y no residenciales bajo las frecuencias mínimas y los horarios, de acuerdo con las reglas establecidas en el presente reglamento y se efectuará a partir de los andenes, aceras y espacios habilitados por los usuarios para tal fin.

La recolección de residuos se realizará bajo la modalidad puerta a puerta, en puntos de ubicación de recipientes o contenedores, cajas estacionarias de almacenamiento a granel o compactadora, según el diseño operativo del OPERADOR ESPECIALIZADO y el acceso al servicio por parte de los usuarios; en todo caso debe garantizarse la atención sin excepción alguna a todos los generadores de residuos sólidos en el Municipio de Sopó.

Cuando no se pueda realizar la recolección en las modalidades descritas, EL OPERADOR ESPECIALIZADO se obliga a implementar estrategias operativas en cumplimiento de su propósito principal de retiro y transporte de residuos no aprovechables.

2.1.2 Calidad y Normas Generales del Servicio

La actividad de recolección se llevará a cabo minimizando los impactos ambientales, evitando externalidades y afectaciones a la comunidad tales como ruidos por compactación, recolección de recipiente o contenedores, esparcimiento de residuos, escapes de percolados y lixiviados en áreas y vías públicas.

Los vehículos destinados para la actividad de recolección deben ser completamente estancos y contar con caja o bandeja para la recepción de los percolados en la parte delantera y/o trasera de la caja de compactación, los cuáles deben ser evacuados únicamente en el sitio destinado dentro del relleno sanitario.

En caso que se presenten esparcimientos o regueros de residuos durante la actividad de recolección y transporte es deber del OPERADOR ESPECIALIZADO realizar de manera inmediata la limpieza correspondiente del lugar afectado. Para tal efecto, los vehículos recolectores deberán contar con elementos de aseo

complementarios como cepillos, escobas, palas y canastillas con el fin de efectuar la limpieza de la vía pública.

En caso de presentarse derrames en cualquier cantidad de algún tipo de percolados, lixiviados o esparcimientos dispersos de este tipo de líquidos, además de su intervención paliativa, EL OPERADOR ESPECIALIZADO debe garantizar el lavado del área afectada dentro de las tres (3) horas siguientes, efectuando la limpieza absoluta de la zona de incidencia. Tal intervención se realizará sin cargo al usuario.

Todo vehículo que presente escape de (percolados, lixiviados) o cualquier otro tipo de líquidos de riesgo contaminante, deberá ser retirado inmediatamente de la operación y sustituido para las respectivas correcciones mecánicas. Será función de la supervisión velar que esto se cumpla a cabalidad y realizar la correspondiente acción correctiva.

La operación de compactación deberá realizarse en zonas donde causen el mínimo impacto posible a los habitantes y transeúntes de la zona en operación; en ningún caso podrá realizarse frente a parques, escuelas, universidades, centros hospitalarios, bibliotecas, hogares geriátricos, sanatorios y zonas gastronómicas.

El servicio de recolección no podrá verse afectado por fallas mecánicas del vehículo recolector, por lo que EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá disponer en forma permanente de vehículos sustitutos con el fin de suplir eventualidades producto de averías de cualquier naturaleza u origen. En caso que se presente avería en algún vehículo u otros tipos de incidentes que detengan la operación del servicio, EL OPERADOR ESPECIALIZADO contará con un máximo de cuatro (4) horas para su reemplazo y restablecimiento del servicio en la microrruta o zona afectada.

En los casos que los residuos presentados para su recolección sean esparcidos por personas inescrupulosas, caninos, aves o cualquier otro animal, EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá proceder inmediatamente a recuperar el sitio afectado evitando la generación de vectores.

Los vehículos destinados para la actividad de recolección y transporte deben contar con un Sistema de Posicionamiento Global (GPS) para el seguimiento del mismo y reporte en línea del cumplimiento de los horarios, frecuencias y macro y microrrutas.

Para los eventos de fuerza mayor, en que sea imposible la prestación del servicio, EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá contar con un Plan de Emergencia y Contingencia que permita implementar medidas para atender la emergencia.

El Supervisor del Contrato realizará la verificación del número de vehículos necesarios para la operación y su respectivo dimensionamiento con el fin de constatar que la flota vehicular tenga la capacidad suficiente y garantice la adecuada prestación del servicio en el Municipio de Sopó.

Para la actividad de recolección y transporte se deberá tener plena claridad sobre la calidad del servicio que se pretende brindar en el Municipio y que será responsabilidad del OPERADOR ESPECIALIZADO establecer en los primeros tres (3) meses de operación y durante la vigencia del contrato teniendo en cuenta las siguientes actividades:

a. **Las macrorrutas del servicio:** EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá establecer las macrorrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio y presentará los planos correspondientes que indiquen la ubicación geográfica de la zona atendida, la frecuencia y el horario de cada macrorruta. Adicionalmente deberá presentar un resumen de cada macrorruta indicando el equipo asignado, personal operativo, número de macrorrutas y toneladas a recoger.
b. **Las microrrutas**: EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá establecer las microrrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio y presentará los planos y un resumen de cada microrruta indicando el equipo asignado, personal operativo, número de microrrutas y toneladas a recoger. Se debe especificar las microrrutas que por sus características particulares requieren atención especial en cuanto a equipos, horarios y frecuencias.
c. **El sistema de atención a grandes productores:** Establecer e indicar en un plano la ubicación de cada uno de estos usuarios. Definir el equipo, recurso humano, frecuencias, horarios, al igual que la presentación de un cronograma para la actualización de este tipo de usuarios. En caso de ser necesario debe indicarse la instalación de cajas de almacenamiento y su capacidad en la plaza de mercado del Municipio.
d. **Celebración de eventos especiales:** Establecer la variación de frecuencias y horarios en fechas de celebración de eventos especiales (cívicos, culturales, deportivos, políticos, fiestas tradicionales o de cualquier otra índole), en las zonas del Municipio.
e. **Utilización de cajas estacionarias o sistemas similares:** Se definirá con base en las necesidades locales del Municipio de Sopó, y por medio de la identificación del tipo de usuarios que en principio podrían ser atendidos mediante este sistema, si las necesidades lo requieren.
f. **Recolección puerta a puerta:** La recolección debe realizarse utilizando el sistema puerta a puerta sin omisión de ninguna unidad generadora, salvo en los casos en que los volúmenes generados o las limitaciones de las vías de acceso para los vehículos recolectores, hagan aconsejable el sistema de recolección por cajas estacionarias o cualquier sistema similar (de esquina).
g. **Precaución en la Recolección:** La operación deberá efectuarse con el máximo de precaución con el fin de evitar molestias a la comunidad tales como ruidos o la diseminación de residuos en la vía pública, durante las actividades de recolección, debiendo preverse la inmediata limpieza del sitio, por parte de los operarios del vehículo en caso de que ello suceda. EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá evitar cualquier falla que atente contra la óptima calidad del servicio, entendida como la correspondiente al nivel de servicio que se exige en este Reglamento.

h. **Dotación Equipos de Recolección:** Los equipos y unidades de recolección deberán estar dotados de equipos complementarios tales como cepillos, escobas, palas para la limpieza de las vías públicas en los casos de dispersión de residuos durante la operación de la recolección.

2.1.3 Cobertura

La cobertura de la prestación de esta actividad del servicio público de aseo debe cubrir el 100% en cada área atendida. En todo caso, EL OPERADOR ESPECIALIZADO debe verificar de manera periódica las posibles ampliaciones de su área de prestación, ya sea por el crecimiento propio de éstas y/o por el incremento en el número de usuarios. EL OPERADOR ESPECIALIZADO en cualquiera de los casos deberá garantizar el personal y equipos y demás elementos técnicos y tecnológicos necesarios para la prestación eficiente del servicio a lo largo de su área de prestación.

2.1.4 Frecuencias y Horarios

La recolección de los residuos sólidos ordinarios en el municipio de Sopó, se deberá ejecutar para atender las necesidades del servicio con una frecuencia mínima de recolección de dos (2) veces por semana en cada barrio y sector acordes con las necesidades del servicio y las diferentes zonas de prestación.

Comprende la recolección de los residuos sólidos generados en el área urbana y rural del Municipio de Sopó. La recolección se deberá ejecutar en jornadas diurnas a juicio del OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio, realizando su debida divulgación a los usuarios del área de prestación definidas, indicando los horarios respectivos.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá tener en cuenta que la recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macrorrutas y microrrutas establecidas previamente en el programa de prestación del servicio, las cuales deberán darse a conocer a los usuarios, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local. De igual forma EL OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio para el Municipio de Sopó.

El horario de la recolección de los residuos sólidos se determinará teniendo en cuenta las características de la zona, el tipo de actividad y sus horarios, la afluencia de público, dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal o cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio. Las frecuencias deberán tener en cuenta el servicio a grandes generadores y dentro de estos, el tipo de residuos generados.

Durante el tiempo de prestación de la actividad de recolección, EL OPERADOR ESPECIALIZADO hará seguimiento a las rutas de operación con el fin de mantener el concepto de área limpia. Resulta importante tener en cuenta, la movilidad o tráfico

vehicular, las variaciones en los sentidos viales, cambios en el uso del suelo, alteraciones o restricciones por obras o eventualidades que incidan sobre la prestación usualmente establecida por EL OPERADOR ESPECIALIZADO.

El prediseño y diseño final de las frecuencias y horarios será responsabilidad absoluta del OPERADOR ESPECIALIZADO aclarando que se entenderá por frecuencia semanal, el número de veces que sea prestado el servicio a un mismo usuario durante la misma semana.

Las rutas y horarios de recolección deberán ser cumplidas por EL OPERADOR ESPECIALIZADO. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con anterioridad a los usuarios afectados.

Durante el desarrollo de la operación del servicio, EL OPERADOR ESPECIALIZADO, podrá modificar las frecuencias y horarios de acuerdo con las características de la respectiva zona, para garantizar el mantenimiento del servicio y deberá informar a la comunidad.

El incumplimiento injustificado de las frecuencias y horarios podrá acarrear las sanciones a que haya lugar.

2.1.5 Establecimiento de Macrorrutas y Microrrutas

Las macrorrutas y microrrutas de la actividad de recolección de residuos no aprovechables deben ser optimizadas para cubrir la producción total de residuos sólidos de las zonas atendidas. Para el diseño de macrorrutas y microrrutas EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá tenerse en cuenta, entre otros aspectos, los siguientes:

a. Tipo de vías existentes (principales y complementarias, con separadores, estado de la vía en el Municipio de Sopó y de alto tráfico vehicular y peatonal.
b. Uso del suelo (residencial, no residencial, comercial, industrial, etc.)
c. Ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, así como entidades asistenciales, gastronómicas, zonas de colegios y universidades.
d. Recolección en zonas industriales.
e. Zonas de difícil acceso.
f. Tipo de usuario o generador.
g. Ubicación de áreas públicas como plazas, parques o similares.
h. Presencia de barreras geográficas naturales o artificiales.
i. El recorrido del vehículo se debe marcar en cartografía la cual debe contener como mínimo los nombres de la malla vial y complementaria y la leyenda. Así mismo, se debe definir el punto de inicio, punto final y el trayecto (flecheo) del vehículo, como también el turno, horario (hora de inicio y de finalización) de la microrruta y código de la misma.

Las rutas y horarios deberán ser cumplidas por EL OPERADOR ESPECIALIZADO de conformidad con el presente Reglamento y el Contrato de prestación del servicio público de aseo. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) día de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión amplia circulación local y página web.

2.1.6 Recolección y Transporte de Residuos Acumulados por el Barrido Manual de Calles

La recolección y el transporte de los residuos sólidos provenientes del barrido manual de calles deben efectuarse por EL OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio público de aseo en el área total de prestación del servicio.

Los residuos de barrido y limpieza no podrán permanecer en las calles por más de ocho (8) horas una vez se realice la actividad por parte del OPERADOR ESPECIALIZADO.

2.1.7 Recolección de Residuos de Poda de Árboles y Corte de Césped

La recolección y transporte de los residuos sólidos originados por la actividad de poda de árboles o arbustos, y corte del césped en áreas públicas, deberá realizarse por parte del OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio público de aseo.

Una vez realizada la actividad de corte de césped y poda de árboles, los residuos vegetales generados deberán recolectarse dentro de las siguientes ocho (8) horas de la intervención en una zona determinada.

2.1.8 Recolección en Plazas de Mercado, Mataderos y Cementerios

Para la recolección de los residuos ordinarios generados en las plazas de mercado, mataderos y cementerios del Municipio de Sopó, que no supongan riesgo biológico o infeccioso, EL OPERADOR ESPECIALIZADO utilizará cajas de almacenamiento a granel o compactadoras ubicadas estratégicamente, para los residuos no aprovechables.

La recolección de los residuos sólidos en estos lugares estará a cargo del OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio de aseo y se debe efectuar en horarios que no interfieran el adecuado flujo vehicular y peatonal de la zona, ni el desarrollo normal de las actividades de estos establecimientos.

Las plazas de mercado, mataderos y cementerios tendrán al menos una frecuencia diaria de recolección de residuos.

2.1.9 Recolección de Animales Muertos

Para la recolección de animales muertos de especies menores, que no excedan los 50 kg, abandonados en las vías y áreas públicas, EL OPERADOR

ESPECIALIZADO del servicio público de aseo efectuará el retiro de éstos en el transcurso de las seis (6) horas siguientes a la recepción de la solicitud o alerta, la cual puede ser presentada por cualquier ciudadano, el Municipio y/o La Supervisión, para ser trasladados al sitio donde le indique la entidad territorial, en cumplimiento de las normas vigentes para el manejo y disposición final de este tipo de residuos. En casos de urgencia, la Supervisión podrá solicitar la atención prioritaria a través de medios de comunicación expeditos que faciliten la solución inmediata de la situación.

2.1.10 Recolección de Residuos de Construcción y Demolición

EL OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio público de aseo será responsable de la recolección de residuos de origen domiciliario resultante de construcciones y demoliciones; cuando se haya realizado la solicitud respectiva por parte del usuario. En tales casos, el plazo para prestar el servicio solicitado no podrá superar cinco (5) días hábiles. El valor de la tarifa se pactará libremente con el usuario. EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá contar con las certificaciones de las escombreras autorizadas donde realice la disposición final y La Supervisión verificará esta obligación.

2.1.11 Almacenamiento y Recolección de Residuos Generados en Eventos y Espectáculos Masivos

El almacenamiento y presentación de residuos generados con ocasión de eventos y espectáculos masivos, en recintos cerrados o en áreas públicas es responsabilidad del organizador de los mismos, quien deberá contratar el servicio de aseo con EL OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio público de aseo.

El costo del servicio que preste la EL OPERADOR ESPECIALIZADO al organizador del evento será pactado libremente entre las partes, así como su forma de pago.

Se deberán separar los residuos sólidos aprovechables de los no aprovechables para lo cual el organizador del evento deberá proveer los recipientes necesarios que garanticen el acceso cierto y seguro de los residuos aprovechables a las organizaciones de recicladores.

2.1.12 Recolección de Material de Rechazo Producido en las ECAs

La actividad de recolección y transporte del material de rechazo generado en las Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento (ECA) será realizada por EL OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio en el área de prestación, una vez se legalicen las Asociaciones de Recicladores en el Municipio de Sopó.

Estos residuos deberán ser debidamente presentados en la vía pública, espacios abiertos, en recipientes o contenedores, cajas de almacenamiento a granel o compactadoras, de tal manera que facilite su recolección y transporte.

Ilustración 2. Buenas Prácticas Actividad de Recolección y Transporte

BUENAS PRACTIVAS DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS		
	PREPARAR ELEMENTOS Y HERRAMIENTAS 	La verificación de los implementos de seguridad está acorde con la normativa
		La verificación de herramientas de recolección corresponde con la función a realizar y el procedimiento técnico
		La validación del estado del equipo de compactación cumple con los procedimientos técnicos
		El porte del uniforme de trabajo está acorde con las necesidades del servicio
		El registro de ingreso de la empresa corresponde con el procedimiento y normativa.
		la selección del plano de la microrruta está acorde con la programación
		El porte de documentos de identificación corresponde con los procedimientos técnicos
	RECOGER RESIDUOS SÓLIDOS 	La recolección de los residuos sólidos cumple con el procedimiento técnico y de seguridad vial
		La recolección de los residuos sólidos esparcidos cumple con el procedimiento técnico
		La manipulación de los equipos de recolección y compactación corresponde con lo establecido en los manuales de operación
		El carpado de la tolva compactadora corresponde con el procedimiento técnico
		La orientación al usuario cumple con criterios técnicos y las normas de cortesía
		La asistencia al conductor en maniobras peligrosas está acorde con el procedimiento técnico y seguridad vial
		Las normas de salud y seguridad en el trabajo se aplican acorde con el procedimiento técnico
		El registro de salida de la empresa corresponde con el procedimiento técnico
		El cambio ropa y uniforme está acorde con el procedimiento de salud y seguridad en el trabajo.
	CONOCIMIENTOS GENERALES	
	Nomenclatura de zonas urbana y rural: carreras, calles, avenidas, transversales, circulares	
	Plano de la microrruta: interpretación y manejo de convenciones	
	Vehículo de recolección: Tipos, funcionamiento, ciclos de compactación, bombas hidráulicas, mangueras, wincher	
	Clasificación y manejo de residuos solidos: aprovechables, no aprovechables, peligrosos y especiales	
	Normas: Señalización en vías y áreas públicas, salud y seguridad en el trabajo, elemento de protección personal, identificación de factores de riesgo, seguridad vial. Debido proceso, Ambientales	
	Equipos y herramientas para recolección: tipos y usos	
	Manejo y reporte de la información	

2.1.13 Características Generales de los Vehículos de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos

EL OPERADOR ESPECIALIZADO debe garantizar que los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:

a. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados.
b. Las especificaciones de los vehículos deberán corresponder a la capacidad y dimensión de las vías públicas, que le permitan circular en vías angostas o con radios de giro estrechos.
c. Deberán estar provistos de equipo de comunicaciones (como mínimo radioteléfonos o similares).
d. Todos los vehículos deberán contar con equipos de compactación de residuos. Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos de poda de árboles y corte de césped, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.
e. La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.
f. Los vehículos con caja compactadora deberán tener un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.
g. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos con destino a disposición final, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido percolado o lixiviado, y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.
h. Los equipos destinados a la recolección deberán tener estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.
i. Los equipos deberán posibilitar el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de estos y la emisión de partículas.
j. Deberán estar diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.
k. En los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos deberán estar cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual. Así mismo, deberán estar provistos de mecanismos que eviten la pérdida del líquido percolado o lixiviado.
l. Deberán cumplir con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.
m. Deberán estar dotados con botiquín, equipos de carretera y de atención de incendios.

n. Deberán estar dotados de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares.
o. Estarán dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas entre otros, para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que, una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.
p. Deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina. Estas luces deberán permanecer prendidas durante la operación de recolección y durante el transporte.
q. La flota vehicular debe contar con un tanque especial para el almacenamiento de los percolados y/o lixiviados.
r. Los equipos destinados a recolectar los residuos provenientes de las actividades de limpieza, tales como recolección de escombros, de material vegetal, residuos de gran tamaño, atención a zonas de difícil acceso, o de operativos especiales de limpieza, podrán ser de caja abierta, pero deberán disponer de una cubierta que impida la diseminación de su contenido.
s. Todas las cajas, cerradas y abiertas deberán permitir la descarga de residuos por medios mecánicos o manuales y evitar al máximo la diseminación de los mismos y la emisión de polvo.
t. Todos los equipos de recolección y limpieza deberán disponer de espejos retrovisores con amplia visibilidad.
u. Los vehículos deberán contar con alarmas de reversa y levantamiento de la tolva y deberán tener señales de precaución acústicas y ópticas de tipo reflectivo. Los vehículos con caja compactadora deberán tener sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.
v. El 100% de los vehículos compactadores (incluyendo la carrocería) deberán ser cero (0) kilómetros y último modelo, los cuales entrarán en operación como fecha máxima al finalizar el periodo de transición y ajuste definido.

2.1.14 Características de los Vehículos para la Recolección y Transporte de Residuos Vegetales

EL PRESTADOR apoyará al Municipio de Sopó en la actividad de recolección de residuos orgánicos y la recolección de residuos aprovechables, para lo cual se debe contar con rutas selectivas: Ruta de Reciclaje y Ruta de Orgánicos. Estas rutas hacen parte del Programa de Aprovechamiento, indicado en el PGIRS del municipio de Sopó, el cual fue adoptado mediante Resolución No. 1102 del 19 de abril de 2018.

El material reciclable es llevado a una bodega en el municipio de Tocancipá, propiedad de la Asociación de Recicladores de Cajicá (ARCA), con la cual se tiene convenio para su aprovechamiento. El residuo orgánico es llevado a fincas del municipio de Sopó para compostaje.

Por lo anterior, EL OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio de aseo deberá continuar con el apoyo al Municipio de Sopó y dar continuidad a las Rutas Selectivas, para lo cual deberá suministrar un vehículo con las siguientes características:

a. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados.
b. Deberán estar provistos de equipo de comunicaciones (como mínimo radioteléfonos).
c. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.
d. Deberán garantizar que los residuos vegetales estén debidamente cubiertos y protegidos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual.
e. Deberán cumplir con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.
f. Deberán estar dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.

2.1.15 Condiciones de Equipos y Accesorios para Recolección y Transporte de Residuos Sólidos

Los equipos, accesorios y ayudas de que estén dotados los vehículos destinados para transporte de residuos sólidos, EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá garantizar que se mantengan siempre en óptimas condiciones de funcionamiento para la prestación del servicio y contar con los registros que evidencien el seguimiento a las condiciones de operación de los equipos y accesorios

Por otra parte, está prohibido el transporte de personal de recolección o de otros servicios en dichos lugares, con excepción del que se encuentre operando. Durante el transporte y siempre que la velocidad sea mayor de 30 km/h la tripulación permanecerá en la cabina del vehículo.

Todos los equipos y vehículos dispondrán de una cabina con capacidad suficiente para transportar al personal de conducción y los tripulantes, cumpliendo con las respectivas normas legales y de seguridad. Durante la jornada de trabajo está prohibido el transporte de personal diferente a los operarios del servicio en los vehículos de recolección.

2.1.16 Lavado de los Vehículos y Equipos de Recolección y Transporte

Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos deberán lavarse al final de la jornada diaria. El lavado debe realizarse en sitios destinados para tal fin

y no puede efectuarse en áreas públicas ni en fuentes o cuerpos de agua, ni afectar o impactar negativamente las condiciones de trabajo del personal.

Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos deberán emplear un protocolo de limpieza que garantice la remoción de residuos y contaminantes de todo tipo incluyendo microorganismos.

2.1.17 Trasbordo en la Actividad de Recolección de Residuos

En la actividad de trasbordo se deberá evitar las afectaciones sanitarias por derrame y esparcimiento de residuos sólidos y líquidos. Los vehículos utilizados deberán cumplir con las normas de tránsito establecidas por la autoridad competente.

Los sitios de trasbordo de residuos estarán ubicados en zonas donde no se genere afectación sobre la comunidad y su entorno; teniendo en cuenta la clasificación por sectores para los estándares máximos establecidos en las normas vigentes.

Los trasbordos deben hacerse en zonas alejadas de hospitales, bibliotecas, hogares geriátricos, guarderías, zonas residenciales o exclusivamente destinadas para desarrollo habitacional, hotelería, hospedajes y gastronómicas.

Al hacer el trasbordo, el compactador debe accionarse solo cuando sea estrictamente necesario, minimizando así la generación de ruido, igualmente se debe garantizar un acople funcional, evitando el contacto manual con residuos.

El trasbordo de los residuos deberá hacerse directamente de un vehículo a otro, evitando el contacto manual con los residuos y que sean arrojados al suelo. El trasbordo solo se podrá hacer desde vehículos cuya capacidad máxima sea de 750 kilógramos.

En caso que haya esparcimiento de residuos en la actividad de trasbordo, el OPERADOR ESPECIALIZADO deberá proceder de manera inmediata a retirar dichos residuos y mantener siempre el concepto de área limpia en los tiempos definidos en el presente reglamento.

2.1.18 Programa de mantenimiento

EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá cumplir con un plan general de mantenimiento y reposición para los vehículos y equipos en general, bien sea a través de mantenimiento directo o contratado con terceras personas.

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

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

Las fallas en el servicio que se presenten por causa o con ocasión del mantenimiento que ha sido subcontratado serán de exclusiva responsabilidad del OPERADOR ESPECIALIZADO.

2.1.19 Abandono de vehículos

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

2.1.20 Base de Operaciones

EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá tener una base de operaciones para la prestación del servicio de aseo, de acuerdo a las necesidades que se requieran y deberán ubicarse de acuerdo con lo definido en las normas de ordenamiento territorial y cumplir con las siguientes características:

a. Contar con áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de los vehículos, depósito de insumos para la prestación de servicio, zona de control de operaciones, vestidores e instalaciones sanitarias para el personal, y oficinas administrativas.
b. Contar con los servicios públicos.
c. Contar con una adecuada señalización en las diferentes áreas.
d. Contar con señales y equipo de seguridad para la prevención de accidentes, que permitan la inmediata y oportuna atención cuando se produzcan situaciones de emergencia.
e. Contar con equipos de control de incendios.
f. Contar con equipos de comunicación entre la base y los equipos de recolección.

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

2.1.21 Condiciones Ambientales

EL OPERADOR ESPECIALIZADO debe cumplir con las condiciones ambientales de calidad del aire y emisión de ruido, tal como se menciona a continuación:

A. Calidad del aire

- ✓ Los vehículos para la recolección de residuos ordinarios deberán cumplir con la tecnología del parque automotor que certifique el cumplimiento como mínimo de las normas Euro V o EPA 10 (normas citadas como referentes en la normativa de emisión de fuentes móviles Colombiana Resolución No. 1111 de 2013). Esta obligación no obsta para darle igualmente cumplimiento a la normatividad nacional vigente.

- ✓ Todos los vehículos destinados para la actividad de recolección de residuos sólidos ordinarios contarán con el certificado de emisiones de opacidad en condición de aceleración libre, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 0910 de 2008.
- ✓ Será deber del OPERADOR ESPECIALIZADO revisar y mantener los vehículos destinados para la recolección sincronizados, en buen estado y en condiciones de funcionamiento óptimas de tal manera que no impliquen riesgos para las personas ni para el ambiente.
- ✓ Los vehículos nuevos se someterán a la primera revisión técnico mecánica y de gases acorde con lo dispuesto por el Ministerio de Transporte, después de haber cumplido los dos (2) años desde la fecha de matrícula. A partir de acá deberá actualizarse anualmente.
- ✓ EL OPERADOR ESPECIALIZADO exigirá al vendedor del chasis el certificado de emisiones por prueba dinámica y visto bueno por protocolo de Montreal de vehículos automotores para comercializadores representantes de marca, ensambladores, fabricantes o quienes importen vehículos para comercialización.

B. Ruido

- ✓ Si el horario de la frecuencia de recolección se da entre las 21:00 y las 06:00 horas del día siguiente en zonas residenciales, gastronómicas, hoteleras, hospitales, clínicas y demás centros asistenciales, es responsabilidad del OPERADOR ESPECIALIZADO tomar medidas especiales para mitigar el ruido generado por los vehículos compactadores durante la recolección.
- ✓ Por ningún motivo se podrá realizar la compactación frente a los establecimientos ubicados en los sectores clasificados como sector A, de acuerdo con el artículo 9 de la Resolución 627 de 2006 del Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial o aquella que la derogue o sustituya.
- ✓ Todos los vehículos recolectores deberán cumplir con el método de medición de la Norma Técnica NTC 4194 Versión 2. “Método para la

Medición del Nivel de Presión Sonora del Escape de los Vehículos Automotores en Estado Estacionario y Condiciones de la Prueba". Los niveles máximos de ruido permisible son de 85 decibeles.

2.1.22 Equipos Mínimos y Necesidades del Parque Automotor

EL OPERADOR ESPECIALIZADO, como único responsable de la operación y cumplimiento del Contrato de Operación deberá disponer en todo momento del equipo necesario para atender todas las obligaciones contractuales y garantizar el cumplimiento de los horarios y frecuencias en cada uno de los servicios prestados. Deberá disponer de los equipos de reserva necesarios para garantizar la continuidad del servicio.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO garantizará una capacidad instalada mínima para atender la recolección y transporte de las toneladas semanales que genera el Municipio, teniendo en cuenta la distancia al relleno sanitario. En todo caso EL OPERADOR ESPECIALIZADO estará obligado a garantizar la recolección total de los residuos generados en el Municipio con el número de vehículos que sean necesarios, para atender el área de prestación en el área urbana y zonas rurales.

Los vehículos y equipos deberán reunir las características definidas en el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015 y deberán ser conservados en óptimas condiciones técnicas de operatividad, higiene y presentación durante toda la vigencia del Contrato de Operación, debiendo ser sustituidos por EL OPERADOR ESPECIALIZADO en el momento en el que por su desgaste natural o por fallas o daños no puedan ser utilizados eficientemente y hayan cumplido su vida útil. De igual forma deberá contar durante toda su vida útil con un buen estado técnico, mecánico y de funcionamiento con el fin de garantizar la calidad y continuidad del servicio.

Deberá tener en cuenta que la vida útil estimada de los mismos será de cinco (5) años y como máximo tres (3) años más, realizando una repotenciación del vehículo, para un total de ocho (8) años, tiempo en el cual deberá reponerlos como nuevos. De igual forma deberá tener vehículos de reserva para atender las necesidades del servicio, teniendo en cuenta que se estima que por cada cinco (5) vehículos, se debe garantizar uno de reserva.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO a los treinta (30) días de iniciada la operación deberá presentar al Supervisor el dimensionamiento del servicio con un macrorruteo con horarios y frecuencias semanales para el Municipio, así como el cálculo del número de vehículos necesarios, justificando la cantidad y capacidad de los mismos, para lo cual se levantará un acta entre EL OPERADOR ESPECIALIZADO y el Supervisor, en donde se deje constancia de que los equipos a utilizar garantizaran la prestación del servicio.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO será autónomo para establecer y difundir el esquema de equipos a utilizar en cuanto a compactadores y vehículos de supervisión para el municipio durante la vigencia del contrato, en desarrollo de su autonomía, técnica, administrativa y financiera como empresa comercial.

Los vehículos utilizados para la recolección y transporte deberán mantener la calidad, continuidad y eficiencia en la prestación del servicio de aseo el Municipio.

Para el transporte del personal, cuando a esto hubiere lugar, EL OPERADOR ESPECIALIZADO utilizará vehículos apropiados para esta actividad.

En caso de aumentos en la población o en la producción de residuos sólidos, o por necesidades específicas del servicio, EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá aumentar por su cuenta el equipo a utilizar con el fin de que el servicio continúe prestándose eficientemente. EL OPERADOR ESPECIALIZADO será responsable por las deficiencias ocasionadas por la falta de equipo.

Los vehículos deberán cumplir con las características establecidas en el Decreto 1077 de 2015, Servicio Público de Aseo y en el Titulo F versión actualizada 2012, teniendo en cuenta la resolución 330 de 2017 del Reglamento de Agua Potable y Saneamiento Básico.

2.2 ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

2.2.1 Alcance

Comprende el barrido y limpieza de todas las vías vehiculares y peatonales pavimentadas, ciclo – rutas, puentes peatonales y vehiculares, glorietas, rotondas, orejas, senderos peatonales y mixtos, separadores centrales y laterales de vías vehiculares, andenes, bajos o interiores de puentes, alamedas, parques públicos en sus diferentes modalidades, plazas, plazoletas y zonas duras pavimentadas de los parques públicos, armonizándose con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS.

- ✓ **Barrido Manual:** En las vías vehiculares pavimentadas comprenderá el borde de la calzada contra el andén (en un ancho mínimo de 50 cm) y/o cuneta, y/o canaleta (de tipo V o en U), hasta que quede libre de papeles, hojas, arenilla, lodo acumulado o de cualquier otro tipo de material que impida la libre circulación de la escorrentía superficial. En esta actividad se deben liberar completamente de arenilla, residuos, hojas, etc., las rejillas y tapas de los sumideros, ya sean de hierro fundido, concreto o metálicas, tapas de acueducto, alcantarillado o de cualquier otra índole existentes en esta área.

  En puentes peatonales, el barrido comprenderá toda el área de circulación de borde a borde, incluyendo las rampas, tableros de circulación, escaleras y

senderos intercomunicadores con puentes vehiculares. Se retirarán manualmente los residuos que se alojan en las papeleras que se instalen en los ingresos de las plataformas de los puentes peatonales.

En calles no pavimentadas y en áreas donde no sea posible realizar el barrido por sus características físicas, se desarrollarán labores de limpieza manual, para lo cual el prestador tendrá la autonomía técnica para definir los mecanismos apropiados para ejecutar esta actividad.

- ✓ **Barrido Mecánico:** Comprende aquellas calles pavimentadas que, por su longitud, estado de las vías, amplitud, volumen de los residuos, tráfico y riesgo de la operación manual ameriten el uso de este tipo de maquinaria.

  La descarga de los residuos de barrido mecánico se efectuará en los sitios previamente establecidos en el correspondiente programa de la prestación del servicio público de aseo. El drenaje del agua para aspersión de los mismos obligatoriamente deberá efectuarse antes del pesaje de los vehículos y podrá efectuarse en sumideros, pero en todo caso deberá evitarse el taponamiento de las rejillas.

  EL OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio público de aseo deberá retirar de la senda del barrido mecánico todos aquellos residuos que por sus características físicas dificulten su aspiración por el vehículo, debiendo recolectarlos al momento de la realización de esta actividad.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio público de aseo deberá garantizar la actividad de barrido y limpieza de nuevos parques, zonas públicas y demás atributos del espacio público y expansión urbana y rural que se creen en el municipio.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá adelantar labores de limpieza incluyendo recolección y trasporte en vías y áreas públicas para superar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, siniestros y catástrofes de cualquier tipo, una vez el área sea habilitada por la autoridad competente.

En el caso de producirse accidentes o hechos imprevistos que generen suciedad en la vía pública, dentro del área de prestación, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá concurrir para restablecer la condición de limpieza del área. Para tales efectos, la persona prestadora deberá hacer presencia en el sitio dentro de las tres (3) horas siguientes al momento de haber sido avisada para prestar el servicio en el área afectada.

2.2.2 Frecuencias

Las frecuencias establecidas del servicio de barrido y limpieza deberán garantizar el concepto de área limpia en la totalidad de la zona atendida. En todo caso, EL OPERADOR ESPECIALIZADO podrá realizar ajustes a causa de una expansión del

perímetro urbano y rural del municipio, producto del crecimiento o pavimentación de vías nuevas.

Las frecuencias mínimas de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del OPERADOR ESPECIALIZADO serán de dos (2) veces por semana para el Municipio de Sopó, por ser un Municipio de Primera Categoría, y el establecimiento de mayores frecuencias se sujetarán a lo establecido en Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, y deberán ser solicitadas por el Ente Territorial al EL OPERADOR ESPECIALIZADO.

Durante el tiempo de prestación de la actividad de barrido y limpieza, EL OPERADOR ESPECIALIZADO hará un seguimiento a las rutas con el fin de mantenerlas actualizadas frente a la generación de residuos sólidos, el crecimiento de usuarios, la movilidad y las variaciones en los sentidos viales.

Bajo ninguna circunstancia EL OPERADOR ESPECIALIZADO podrá disminuir las frecuencias de barrido y limpieza establecidas en el PGIRS y la omisión de una (1) frecuencia conllevará a la aplicación de procedimientos sancionatorios.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá contar con un esquema especial de barrido que permita atender y mantener libre de residuos propios de las vías y área de prestación. Para los fines pertinentes el prestador se obliga a disponer de las exigencias logísticas, operativas y de recurso humano que garanticen la ejecución de esta obligación.

2.2.3 Horarios

El horario de la actividad de barrido y limpieza se determinará de acuerdo a las características de las áreas atendidas, la afluencia de público, el tipo de actividad, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal o cualquier otra variable que afecte la prestación del servicio. No obstante, salvo razones extraordinarias no podrán anularse o suspenderse tales horarios de atención.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO definirá una hora de inicio y una de finalización en las rutas de barrido establecidas, y en el cumplimiento del horario se aceptarán hasta tres (3) horas de desfase entre lo programado y lo realizado en la operación. Se considerará incumplimiento a los horarios de barrido cuando se presente un retraso superior a las tres (3) horas establecidas en el presente reglamento.

El barrido y limpieza de vías y áreas públicas deberá realizarse en horarios que causen la menor afectación posible al flujo vehicular y peatonal y debe armonizarse con las frecuencias y horarios establecidos en la actividad de recolección y transporte. No obstante, el tráfico vehicular no podrá ser razón para reducir las frecuencias de barrido. EL OPERADOR ESPECIALIZADO podrá solicitar acompañamiento de las autoridades de movilidad para garantizar la operación.

Los días domingo también se prestará el servicio de barrido en todos los sectores comerciales, de interés turístico, cultural, religioso y deportivo, en ciclo-rutas, ciclovías, zonas exteriores de plazas de mercado y de alto tránsito peatonal y vehicular. Los días festivos se prestará el servicio en jornada normal.

La Supervisión podrá ordenar la realización de repasos de la actividad de barrido y limpieza en las vías y áreas públicas que no fueron atendidas correctamente o presentan un evidente deterioro.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá implementar operativos de barrido y limpieza especiales en vías públicas, plazas, plazoletas y demás espacios públicos por ocasión de desfiles, manifestaciones culturales, deportivas, religiosas, políticas y demás que implique presencia masiva de público. Se exceptúan casos relacionados con eventos organizados por particulares con ánimo de lucro.

2.2.4 Establecimiento de Macrorrutas y Microrrutas para el barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas

EL OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio público de aseo está obligado a establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas teniendo en cuenta las normas de tránsito, las características físicas del municipio, así como las frecuencias establecidas.

Tales rutas deberán ser informadas a los usuarios y cumplidas cabalmente por EL OPERADOR ESPECIALIZADO. En todo caso, el prestador deberá ceñirse a lo dispuesto en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS.

Cada una de las microrrutas debe contar con un plano, en donde el recorrido del operario, cuadrilla o barredora mecánica se debe marcar en cartografía la cual debe contener como mínimo los nombres de la malla vial y la leyenda. Así mismo, se debe definir el punto de inicio, punto final y el trayecto (flecheo), el horario (hora de inicio y de finalización) de la microrruta, código de la microrruta y longitud de la misma en kilómetros.

2.2.5 Actividad de Barrido y Limpieza Manual de Vías y Áreas Públicas

Los residuos resultantes de la labor de barrido y limpieza manual de vías y áreas públicas deberán ser colocados en bolsas que deben estar marcadas con el nombre o logo del OPERADOR ESPECIALIZADO y ubicadas en el sitio preestablecido para su posterior recolección. Esta actividad incluye la recolección de bolsas de las cestas colocadas en las vías y áreas públicas.

Se dotará a los operarios del barrido manual de elementos como escoba, cepillo, pala o garlancha, y equipos de señalización según el esquema operativo que se adopte.

Los carritos y herramientas, o implementos de trabajo del personal asignado al barrido manual deberán estar disponibles en los puntos de concentración que defina EL OPERADOR ESPECIALIZADO.

2.2.6 Responsabilidad de los anunciantes en materia de limpieza

La limpieza y remoción de los avisos publicitarios o propaganda será responsabilidad de los anunciantes, quien podrá contratar con EL OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio público de aseo la remoción y el manejo de los residuos sólidos generados por la remoción de los avisos publicitarios o propaganda, cuyo costo será pactado entre el anunciante y la persona prestadora del servicio público de aseo como manejo de un residuo especial. Las autoridades de policía deberán velar por el cumplimiento de esta obligación.

2.2.7 Atención de Áreas Duras

EL OPERADOR ESPECIALIZADO se obliga a realizar la liberación de zonas duras de cualquier tipo de vegetación que por su fisiología de crecimiento se propague entre las dilataciones, uniones y espacios similares de las áreas duras formadas con materiales no vegetales tales como senderos peatonales, andenes, plazoletas, parques, sardineles, canchas deportivas y otros que por sus características permitan el crecimiento de este tipo de vegetación, produciendo deterioro, deberá erradicarse manualmente sin utilizar herbicidas con el fin de evitar riesgos a los transeúntes, al igual que a la flora y fauna del entorno de la intervención.

Además, estas zonas duras deberán quedar totalmente limpias mediante barrido, soplado y/o aspirado mecánico. Los cerramientos y zonas externas que delimitan los parques deben ser mantenidas de igual forma.

2.2.8 Equipo para la Actividad de Barrido Manual

El personal operativo para la actividad de barrido manual deberá contar con el equipo necesario para ejecutar esta actividad, bolsas para la recolección de los residuos resultantes, así como los medios para el transporte a cortas distancias de dicho material; incluidos los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional necesarios.

Ilustración 3. Buenas Prácticas Actividad de Barrido y Limpieza

BUENAS PRACTICAS DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PUBLICAS	ALISTAR ELEMENTOS Y HERRAMIENTAS 	La verificación de las herramientas e instrumentos de trabajo se realiza acorde con los procedimientos
		El plano de la microrruta asignada es seleccionado acorde con la programación
		El reporte del estado de los insumos y elementos cumple con los procedimientos técnicos.
		La verificación del uniforme de trabajo corresponde con las necesidades del servicio
		La verificación de las herramientas y sistema hidráulico del vehículo o equipos de lavado está acorde a la función a realizar
		La identificación del vehículo y/o equipo de lavado corresponde con el servicio programado
		La identificación de los sitios de abastecimiento de agua está acorde con la zona asignada
		La demarcación del área y cierre de vías corresponde con los protocolos de seguridad
		El precalentamiento del equipo para operación cumple con los procedimientos técnicos.
	BARRIDO, PAPELEO Y CORDONEO EN ÁREAS PÚBLICAS 	El llenado de las bolsas con los residuos del barrido está acorde con el procedimiento técnico
		La ubicación de las bolsas con residuos está acorde con el procedimiento
		El bordeo o cordoneo cumple con el procedimiento técnico
		El papeleo está acorde con el procedimiento técnico
		La evacuación de las cestas y canastillas de residuos sólidos de las áreas publicas cumple con el procedimiento
		El barrido manual de áreas públicas corresponde con procedimiento técnico y seguridad vial
		El almacenaje de los equipos y herramientas cumplen con los procedimientos técnicos

2.3 ACTIVIDADES DE LIMPIEZA URBANA

2.3.1 Actividad de Corte de Césped

2.3.1.1 Alcance

La actividad de corte césped implica el retiro previo de residuos que puedan afectar la intervención del corte, tales como piedras, maderas, excretas de animales o humanas, vidrios y otros elementos que puedan afectar o dañar los equipos como las guadañadoras y demás, evitar accidentes y lesiones a transeúntes y personas, daños a vehículos de particulares e infraestructuras de casas y edificaciones.

Las áreas objeto de corte de césped atendidas por EL OPERADOR ESPECIALIZADO deben estar armonizadas con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y sus actualizaciones.

La presente actividad se realizará en:

- ✓ Separadores viales, incluyendo en estos además las vías de tránsito automotor, las vías peatonales, y ciclo-rutas.
- ✓ Glorietas, rotondas, orejas o asimilables
- ✓ Todas las zonas verdes públicas ubicadas sobre la red de andenes del Municipio de Sopó.
- ✓ Parques públicos definidos en el PGIRS que se encuentren dentro del perímetro urbano que sean incorporadas por el Municipio.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO cuando ejecute la actividad con guadaña cerca a individuos arbóreos, deberá tener cuidado con el fin de evitar daños de tipo mecánico (cortes con guadaña) a nivel de fuste, tales como anillamiento sobre el ensanchamiento basal del individuo arbóreo por acción de las guadañadoras con cuchilla o yoyo de nylon y por ende el deterioro del arbolado urbano.

Al finalizar esta actividad de corte de césped realizada por EL OPERADOR ESPECIALIZADO, se embolsarán (en bolsas con el logo del OPERADOR ESPECIALIZADO) los residuos y se llevarán al sitio de disposición final o aprovechamiento (si fuere el caso) que determine la autoridad ambiental municipal, en el tiempo establecido en el presente reglamento.

2.3.1.2 Bordeo

EL OPERADOR ESPECIALIZADO desarrollará esta actividad de manera manual o mecánica, y consiste en el corte vertical entre la zona verde y los sardineles, cajas de inspección, tapas, juntas de delimitación de zonas duras, senderos peatonales y otros elementos que forman parte integral de la zona verde. La distancia de bordeo entre zona verde y demás puntos de delimitación deberá ser de máximo tres (3) centímetros para evitar socavación. Esta actividad deberá realizarse con barretón

para delimitar el área dura del área blanda. En todo caso no podrá utilizar ningún tipo de herbicida en la ejecución de esta actividad.

Se excepcionan todas aquellas áreas en donde el andén, separador o zona dura, no presentan nivelación cero con la zona verde, en estos casos no se efectuará bordeo dado lo mencionado.

2.3.1.3 Frecuencias y horarios para la actividad de corte de césped

EL OPERADOR ESPECIALIZADO programará la frecuencia de la actividad de corte de césped teniendo en cuenta que el área debe intervenirse cuando la altura del césped supere los diez (10) centímetros. En todo caso la altura mínima del césped una vez cortado no debe ser inferior a dos (2) centímetros. Una vez realizada la actividad los residuos deberán ser embolsados y retirados a más tardar ocho (8) horas después de la ejecución de la actividad.

Los ciclos de corte deben realizarse teniendo en cuenta las estacionalidades de la tasa de crecimiento asociadas al aumento de las precipitaciones y demás fenómenos climáticos.

Esta actividad deberá realizarse en horario diurno para zonas residenciales. Se exceptúan de esta obligación aquellas zonas que no puedan atenderse en horario diurno, por las dificultades generadas por el tránsito peatonal o vehicular y cualquier otra zona que por sus características particulares no permita la realización de la actividad en el horario mencionado.

La Supervisión exigirá el corte de césped en zonas y áreas públicas cuando evidencie que el césped ha sobrepasado la altura máxima. La Supervisión velará por el cumplimiento de esta actividad so pena de la aplicación de las cláusulas respectivas.

Las frecuencias y horarios de la actividad de Corte de Césped, normas de seguridad industrial para la actividad y normas de seguridad para el operario serán realizadas conforme lo establece el Decreto 1077 de 2015.

2.3.1.4 Normas de seguridad para la actividad de corte de césped

EL OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio público de aseo deberá optar todas las medidas tendientes a evitar accidentes y molestias durante la ejecución del corte del césped. En este sentido adelantará las siguientes actividades:

- ✓ **Información**: Se colocará una valla informativa en el sitio del área a intervenir indicando el objeto de la labor, así como el nombre del OPERADOR ESPECIALIZADO, el número del teléfono de peticiones, quejas y recursos (línea de atención al cliente) y la página web.

- ✓ **Demarcación**: Se hará mediante cinta para encerrar el área de trabajo con el fin de aislarla del tráfico vehicular y tránsito peatonal. Igualmente, se colocarán mallas de protección para prevenir accidentes ocasionados por guijarros u otros residuos impulsados en el momento de efectuar el corte de césped y deberá tener una longitud concordante con el área intervenida, con una altura mínima de 1,50 m y soportada por una estructura que permita moverla fácilmente. La colocación de la malla de protección no sustituirá la utilización de vallas de información.

2.3.2 Actividad de Poda de Árboles

2.3.2.1 Alcance

Esta actividad se realizará sobre los árboles de altura superior a dos metros y ubicados en separadores viales localizados en vías de tránsito automotor, en andenes, vías peatonales, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos, plazas, plazoletas y demás zonas públicas que se encuentren dentro del perímetro urbano de la ciudad, así como áreas de expansión urbana.

El prestador deberá evitar obstrucción total o parcial por parte de ramas o árboles a semáforos, señales de tránsito, avisos preventivos de movilidad, alumbrado público, cámaras de seguridad, pantallas y tableros de información análogos o digitales, publicidad institucional o privada debidamente autorizada por la autoridad de la competencia.

Para realizar la poda de un árbol, se debe tener en cuenta que todo corte que se realice debe ser limpio, es decir, plano y liso y sin protuberancias, arrugas, entre otros, para evitar posible proliferación de vectores transmisores de enfermedades que puedan afectar los cortes y por consiguiente el desarrollo de una enfermedad de tipo fitosanitario y generar de esta manera una muerte ascendente o descendente del individuo arbóreo. Una vez realizado el corte deberá aplicarse una sustancia cicatrizante (cicatrizante hormonal), con el fin de evitar posibles infecciones y generación de enfermedades al individuo intervenido. Por ningún motivo se debe utilizar cicatrizantes de tipo sintético.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO debe contar con personal capacitado que ejecuten esta actividad, por lo cual se debe obtener la certificación de aptitud ocupacional en labores silviculturales en el ámbito urbano, y de trabajo en alturas, expedida por alguna de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano, regidas por el Decreto 4904 de 2009.

Cada cuadrilla de operarios de poda de árboles, debe contar con un ingeniero forestal permanente, que lidere la ejecución de la actividad desde el inicio hasta la finalización de la misma.

Los árboles objeto de poda atendidos por EL OPERADOR ESPECIALIZADO deben estar armonizados con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y sus actualizaciones.

La presente actividad se realizará en:

- ✓ Separadores viales, incluyendo en estos además las vías de tránsito automotor, corredores férreos, vías peatonales, y ciclo rutas.
- ✓ Glorietas, rotondas, orejas o asimilables.
- ✓ Árboles ubicados sobre todas las zonas verdes ubicadas sobre andenes públicos, plazas, plazoletas del Municipio de Sopó.
- ✓ Parques públicos definidos en el PGIRS que se encuentren dentro del perímetro urbano y zonas del espacio público que sean incorporadas por el Municipio.

Se excluye de esta actividad los árboles ubicados en:

- ✓ Zonas de reserva forestal o ambiental
- ✓ Parques naturales
- ✓ Especies de árboles protegidos

2.3.2.2 Frecuencias o periodicidad de la actividad de poda de árboles

EL OPERADOR ESPECIALIZADO realizará la poda de los árboles ubicados sobre el espacio público, de acuerdo al plan de podas que establezca, previa aprobación de La Supervisión para lo cual deberá generar las respectivas fichas técnicas que contengan el debido registro fotográfico y la información del antes y después de la intervención de los mismos.

2.3.2.3 Normas de seguridad para la actividad de poda de árboles

EL OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio público de aseo deberá adoptar todas las medidas tendientes a evitar accidentes y molestias durante la ejecución de la poda de árboles. En este sentido adelantará las siguientes actividades:

- ✓ **Información**: Se colocará una valla informativa en el sitio del área a intervenir indicando el objeto de la labor, así como el nombre del OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio público de aseo, el número del teléfono de peticiones, quejas y recursos (línea de atención al cliente) y la página web.

- ✓ **Demarcación**: Se hará mediante cinta para encerrar el área de trabajo con el fin de aislarla del tráfico vehicular y tránsito peatonal. Igualmente, se colocarán mallas de protección para prevenir accidentes. La colocación de la malla de protección no sustituirá la utilización de vallas de información.

2.3.3 Actividad de Lavado de Áreas Públicas

2.3.3.1 Alcance

Las labores de lavado de áreas públicas son responsabilidad del OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio público de aseo en el Municipio de Sopó.

La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del Municipio de Sopó

El lavado de puntos críticos sanitarios se ejecutará previa verificación y autorización de La Supervisión y se realizará con cargo a la tarifa del suscriptor del servicio público de aseo, para restablecer la condición de limpieza deteriorada por el uso inadecuado de tales áreas públicas.

2.3.3.2 Calidad

La actividad de lavado en puentes vehiculares (que tengan paso peatonal) y peatonales se llevará a cabo de tal forma que no queden residuos sólidos, tierra, lodos, barro, césped, hongos y demás residuos. El área intervenida debe mantenerse limpia y transitable.

El área objeto de lavado al finalizar la intervención deberá quedar limpia y sin residuos que pudieran producirse en la ejecución de la labor.

Sí la Supervisión evidencia que han quedado zonas sucias o en mal estado luego de realizar el lavado, podrán solicitarle a EL OPERADOR ESPECIALIZADO que repita la actividad sin cargo, hasta garantizar la limpieza completa del sitio.

2.3.3.3 Horarios y frecuencias de la actividad de lavado

EL OPERADOR ESPECIALIZADO realizará el lavado de puentes peatonales, con una frecuencia de dos (2) veces al año, una por semestre.

El horario para realizar esta actividad dependerá del tráfico peatonal y vehicular, que permitan ejecutar correctamente la actividad y con el fin de evitar molestias a la ciudadanía

2.3.4 Actividad de Suministro, Instalación y Mantenimiento de Cestas Públicas

2.3.4.1 Alcance

EL OPERADOR ESPECIALIZADO del servicio de aseo deberán colocar canastillas o cestas, en vías y áreas públicas, para almacenamiento exclusivo de residuos

sólidos producidos por los transeúntes. Para la ubicación de las cestas a cargo del OPERADOR ESPECIALIZADO, se requerirá aprobación previa del Municipio de Sopó.

La recolección de los residuos sólidos depositados en las cestas es responsabilidad del OPERADOR ESPECIALIZADO.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá llevar un inventario de las cestas que suministre, así como de su estado, para efectos de su mantenimiento y reposición.

2.3.4.2 Características de las canastillas o cestas públicas

El OPERADOR ESPECIALIZADO coordinará y realizará la programación e instalación de cestas públicas acorde con lo señalado en el Decreto 1077 de 2015, artículo 2.3.2.2.2.4.58.

El OPERADOR ESPECIALIZADO realizará la instalación de mínimo una (1) cesta por cada 1.000 habitantes durante el primer año para el Municipio, realizando su distribución de acuerdo a las necesidades locales y coordinará la gestión con el Municipio la colocación de cestas adicionales como aportes del Municipio. Cada cinco años de operación deberá hacer reposición de las mismas en el Municipio de acuerdo a las necesidades locales.

Las canastillas o cestas públicas instaladas por EL OPERADOR ESPECIALIZADO deben contar con las siguientes características:

- ✓ Estar diseñadas de tal forma que se facilite el depósito de los residuos.
- ✓ Deben tener algún dispositivo para evitar que se llenen de agua cuando llueva.
- ✓ Deben estar sujetadas y aseguradas para evitar que sean hurtadas.
- ✓ Los soportes tienen que ser resistentes, teniendo en cuenta el uso a que son sometidos las cestas y que se trata de mobiliario público.
- ✓ Para su ubicación debe tenerse en cuenta la afluencia de público, la generación de residuos y las condiciones del espacio público, evitando que se obstruya el paso de peatones y la visibilidad a los conductores de vehículos automotores.
- ✓ El material y diseño de los recipientes deben facilitar su utilización a los usuarios, así como la recolección de los residuos depositados, su limpieza y mantenimiento.
- ✓ El modelo de la cesta, caneca o papelera será determinado y aprobado por el Municipio de Sopó. EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá garantizar un inventario de cestas para los requerimientos fortuitos de suministro e instalación que determine el Municipio.

2.4 DISPOSICIONES SOBRE LOS RECURSOS DEL SERVICIO

EL OPERADOR ESPECIALIZADO cumplirá sus actividades y prestará los servicios a su cargo con plena autonomía técnica, administrativa y financiera.

2.4.1 Sobre el Personal

2.4.1.1 Disponibilidad

EL OPERADOR ESPECIALIZADO mantendrá el personal necesario para la correcta y adecuada prestación del servicio de aseo, en sus diferentes actividades.

Así mismo deberá contar con el personal necesario en el área social y manejo comunitario, que le permita llevar a cabo adecuadamente las actividades relacionadas con la comunidad.

2.4.1.2 Uniformes y dotaciones

El personal DEL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá llevar el uniforme de trabajo y la indumentaria apropiada que lo identifique como tal. Para determinar las materias primas y los modelos de los uniformes de trabajo de sus operarios, EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá tener en cuenta las disposiciones legales vigentes.

Los uniformes del personal operativo mantendrán los colores corporativos que apruebe EL OPERADOR ESPECIALIZADO. En sitio visible del uniforme se deberá imprimir el logotipo del OPERADOR ESPECIALIZADO.

Los operarios deberán portar el carné de afiliación a la ARL del OPERADOR ESPECIALIZADO en donde este cobijando a los respectivos operarios.

A los operarios que laboren en turnos nocturnos se les proveerá de chalecos reflectivos o similares, como mínimo y de los demás elementos necesarios para garantizar la seguridad en la prestación del servicio.

Para los días de lluvia EL OPERADOR ESPECIALIZADO equipará su personal operativo de indumentaria apropiada para protegerlo de las inclemencias meteorológicas, incluido calzado de goma antideslizante y capa con capucha o prenda similar con mangas y cierre o botones.

El personal operativo del OPERADOR ESPECIALIZADO deberá estar provisto de una prenda para cubrir la cabeza, de calzado apropiado para la tarea asignada, mascarilla contra el polvo, guantes tipo industrial y otros elementos de protección adicional y señalización que requiera la operación.

La indumentaria deberá preverse en cantidades suficientes, como mínimo de acuerdo con lo estipulado por la ley, pero además considerando las necesidades

del servicio, con el fin de asegurar que los operarios cuenten siempre con uniformes en buen estado.

El uso de los uniformes es obligatorio para el personal operativo y queda terminantemente prohibido el uso de prendas distintas por parte de los trabajadores, al igual que cambiarse en la vía pública. Los uniformes deberán estar en adecuado estado de limpieza al iniciar la jornada.

2.4.1.3 Comportamiento del Personal

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

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

Se prohíbe a todos los trabajadores solicitar o recibir dádivas, realizar o permitir la separación de residuos en el vehículo recolector o en la calle; el incumplimiento de esta prohibición ocasionará las sanciones del caso.

Está terminantemente prohibido consumir bebidas alcohólicas o drogas enervantes durante el servicio o presentarse al trabajo bajo los efectos de estas sustancias.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO será directamente responsable por daños a personas o propiedades y deberá tomar las medidas preventivas a fin de evitar daños o perjuicios a su personal de planta o a terceros. Así mismo toda acción indemnizatoria de cualquier naturaleza deberá ser asumida por EL OPERADOR ESPECIALIZADO, quién podrá tomar pólizas para cubrir estos riesgos.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá desarrollar plenamente los programas de inducción, capacitación, seguridad ocupacional y salud en el trabajo para todo el personal a su cargo. Dentro de los programas de inducción se incluirá el cumplimiento de las normas de ingreso a los sitios de disposición final.

2.4.1.4 Dirección y Organización

EL OPERADOR ESPECIALIZADO tendrá en forma permanente, durante la prestación del servicio, un responsable de la operación quien deberá estar facultado para actuar en su nombre en los asuntos relacionados con aspectos operativos.

2.4.1.5 Personal subcontratado

En el caso en que EL OPERADOR ESPECIALIZADO utilice la modalidad de subcontratación, se extenderán los requerimientos establecidos en los numerales anteriores al personal subcontratado.

2.4.1.6 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

EL OPERADOR ESPECIALIZADO tendrá la obligación de implementar y ejecutar en forma permanente un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), teniendo en cuenta El Ministerio del Trabajo comprometido con las políticas de protección de los trabajadores colombianos y en desarrollo de las normas y convenios internacionales, estableció el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual debe ser implementado por todos los empleadores y consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en los espacios laborales.

2.4.1.7 Aspectos legales

El parque automotor deberá contar con el seguro obligatorio. EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá asegurar sus vehículos contra daños a terceros.

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

3. GESTIÓN COMERCIAL

3.1 ASPECTOS GENERALES

La gestión comercial y financiera del servicio público de aseo en el Municipio de Sopó, estará bajo la responsabilidad del OPERADOR ESPECIALIZADO dentro de su área de prestación.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO tendrá autonomía comercial y financiera para desempeñar las obligaciones contractuales a su cargo, en el marco de las disposiciones contenidas en este Reglamento.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO ejecutará cabalmente la gestión comercial y financiera contenida en este Reglamento, observando toda la normatividad vigente, respetando los derechos de los usuarios y respondiendo con calidad y eficacia sus peticiones, quejas y reclamos en los términos legales y reglamentarios.

3.1.1 Ámbito de Aplicación

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

Así mismo, el desarrollo de programas orientados a establecer y fortalecer las relaciones con los usuarios del servicio en el marco del Programa de Prestación del Servicio que EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá formular, acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio de Sopó, la regulación vigente y lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 y las normas que lo modifiquen, sustituyan y/o adicionen.

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

3.2.1 Administración, actualización y mantenimiento del catastro de suscriptores

3.2.1.1 Alcance

EL OPERADOR ESPECIALIZADO es 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 del servicio público de aseo, con el fin de facturar correctamente y ejecutar los procesos de recaudo y recuperación de cartera, entre otras actividades.

3.2.1.2 Responsabilidades

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

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

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

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

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

- ✓ Disponer de los medios de archivo, ya sea físico o digital, para el almacenamiento de los soportes o pruebas de la incorporación de novedades al catastro de suscriptores. Además, el sistema de información comercial debe contar con la funcionalidad que permita hacer el seguimiento de las novedades de todos los registros del catastro de suscriptores, ya sea por tipo de novedad, fecha de la novedad, entre otros.
- ✓ Georeferenciar en un sistema de información geográfica el catastro de suscriptores relacionándolo con las peticiones, quejas y recursos -PQR-, así como con parámetros operativos de la prestación del servicio, tales como usuarios atendidos por cada una de las micro rutas de recolección y de barrido, usuarios y zonas sin recolección puerta a puerta, zonas de atención de corte de césped, poda de árboles, lavado, entre otros.
- ✓ Calcular estadísticas y producir informes periódicos sobre el comportamiento de la composición del catastro de suscriptores, tal y como se requiere en el presente reglamento.
- ✓ Incorporar nuevos suscriptores, verificar cambios en la estratificación socioeconómica, teniendo en cuenta las disposiciones emanadas de la Secretaría de Planeación Municipal, y de las Entidades competentes en materia de normalización y unificación de la nomenclatura de los predios.
- ✓ Actualizar el catastro por inexistencia de cuentas contrato para la facturación con la empresa de facturación conjunta, llevando estricto control de los suscriptores a los cuales se les presta el servicio público de aseo.
- ✓ Garantizar la correcta medición, actualización y registro de aforos en el registro de suscriptores, conservando la trazabilidad de la información y de los soportes asociados, de conformidad con la normatividad vigente.
- ✓ Definir los procedimientos de actualización del catastro incluidos en su Sistemas de Gestión de Calidad dentro de los términos exigidos por las normas respectivas. En el evento de requerirse, adelantarán los procedimientos tendientes a la suscripción de convenios, que permitan agilizar el intercambio de información con las diferentes Entidades, con el acompañamiento de La Supervisión.
- ✓ EL OPERADOR ESPECIALIZADO es responsable de incorporar o reportar, como mínimo, los siguientes parámetros comerciales, resultantes del trámite de las PQR, actualización de aforos y gestión de cartera, a su base de datos, según corresponda:

    - Cuenta contrato
    - Tipo de Productor
    - Nomenclatura domiciliaria materializada en terreno
    - Unidades independientes (residenciales y no residenciales)
    - Unidades independientes desocupadas (residenciales y no residenciales)
    - Volumen de producción (para multiusuarios corresponderá al volumen, densidad y porcentaje de participación).
    - Toneladas de producción de residuos.
    - Estado del servicio (activo o inactivo)
    - Identificación de prestación del servicio puerta a puerta o sin servicio puerta a puerta.

- Predio desocupado y fecha en que adquirió dicho estado.
- Tipo de beneficio (madres comunitarias y predios de conservación arquitectónica, entre otros).
- Ciclo de facturación
- Estrato socioeconómico a partir de las bases de datos actualizadas o certificadas individuales expedidas por la Secretaría de Planeación Municipal.
- Nombre del suscriptor.
- Estado de punto o consumo del predio de acuerdo a la tipificación de la empresa de facturación conjunta.
- Código de barrio de acuerdo a la establecida por la Entidad Municipal.
- Código de manzana de acuerdo a la establecida por la Entidad Municipal.
- Código de lote de acuerdo a la establecida por la Entidad Municipal.
  - Coordenada Norte y Coordenada Este.
  - Tipo de propiedad (horizontal o individual).
- Los demás datos necesarios para la integralidad de la base de información del catastro del servicio público de aseo.

3.2.2 Facturación del servicio de aseo

3.2.2.1 Alcance

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

3.2.2.2 Responsabilidad

Las responsabilidades frente a la facturación comprenden entre otras:

- ✓ Cumplir, como Entidad Tarifaria Local, con los trámites sobre tarifas establecidos en la Resolución CRA 943 de 2021, o la que la modifique, adicione o sustituya.
- ✓ Liquidar y facturar el monto a pagar por el servicio público de aseo por actividades, de acuerdo con las tarifas emitidas en su calidad de Entidad Tarifaria Local para su Área de Prestación de Servicio – APS, siguiendo los lineamientos establecidos en la normatividad vigente. Por lo tanto, se deberán determinar las actividades facturadas a cada suscriptor para cada una de ellas (comercialización, limpieza urbana, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección y transporte, disposición final, tratamiento de

lixiviados, aprovechamiento), subsidios o contribuciones, los descuentos por recolección efectuada sin servicio puerta a puerta, facturación a inmuebles desocupados, descuentos asociados al nivel de cumplimiento de las metas de calidad de servicio público de aseo, entre otros aspectos. De la misma forma el OPERADOR ESPECIALIZADO deberá liquidar y facturar la recolección de residuos especiales y RCD garantizando que estos conceptos puedan ser claramente identificables.

- ✓ Liquidar y facturar el monto a pagar por el servicio público de aseo teniendo en cuenta la periodicidad de cobro, los datos básicos de los suscriptores, los descuentos, las financiaciones, ajustes por financiación, recaudo y ajuste de los mismos, fechas establecidas en el calendario de facturación de la empresa con la que se realiza la facturación conjunta y las demás provisiones reglamentadas por la Ley. La funcionalidad del sistema de información comercial debe permitir que este cálculo se realice por ciclo, localidad, por días o para determinados suscriptores.
- ✓ Celebrar un contrato o convenio con una empresa de servicios públicos domiciliarios para adelantar la actividad de facturación conjunta del servicio público de aseo y las demás que sean necesarias o se deriven de ésta. Las estipulaciones plasmadas en dicho contrato o convenio deberán corresponder a lo previsto sobre la materia en la Ley, en la regulación de la CRA.
- ✓ Calcular, publicar la tarifa y facturar la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 5 de la Parte 3 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, así:

> *"Artículo 2.3.2.5.2.2.1. Obligación de facturación integral del servicio público de aseo. Todas las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán facturar de manera integral el servicio público de aseo incluyendo la actividad de aprovechamiento, sin exigir trámites, requisitos o información adicional de los dispuestos en el presente Capítulo…*
>
> *Artículo 2.3.2.5.2.2.5. Cálculo de la tarifa mensual final al suscriptor. Las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán realizar el cálculo de la tarifa final por suscriptor de acuerdo con la metodología tarifaria vigente, de acuerdo con la información publicada por el Sistema Único de Información (SUI)…*
>
> *Artículo 2.3.2.5.2.2.7. Publicaciones de tarifas. Las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables deberán incluir dentro la información periódica a los usuarios, definida por la regulación vigente, la correspondiente a la actividad de aprovechamiento".*

- ✓ Establecer conjuntamente con los demás actores del servicio público de aseo (personas prestadoras de la actividad de disposición final, personas

prestadoras de la actividad de aprovechamiento, entre otros), un protocolo técnico de intercambio de información para la facturación del servicio.

- ✓ Generar los duplicados impresos y/o electrónicos de cada factura, en los eventos que lo ameriten.
- ✓ Al liquidar la facturación, se tendrán en cuenta los subsidios otorgados y las contribuciones cobradas en el marco de la regulación vigente, indicándolos expresamente en las facturas.
- ✓ EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá publicar sus costos y tarifas en un medio de amplia circulación, cumpliendo la normatividad vigente.
- ✓ La impresión y distribución de las facturas siempre se harán por intermedio de la empresa de servicios públicos con la que se suscriba convenio de facturación conjunta. Para aquellos usuarios o suscriptores a los que dicha empresa no imprima ni remita factura, las facturas se imprimirán y distribuirán directamente bajo el proceso de facturación directa.
- ✓ En el evento en el que un usuario o suscriptor interponga una petición, queja o recurso -PQR-, EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá aprobar el no pago del servicio público de aseo sobre las sumas reclamadas y, por ende, aprobará la separación del pago facturado sobre la suma no reclamada, de conformidad con la normatividad vigente.
- ✓ En el caso de los suscriptores a los cuales no se les imprimió ni distribuyó factura conjunta en un determinado periodo, por inconsistencias de información o por decisión de la empresa de servicios públicos con la que se realiza la facturación conjunta, EL OPERADOR ESPECIALIZADO es responsable de identificar las causas y resolverlas en el siguiente periodo de facturación del suscriptor para que se emita la factura conjunta o el suscriptor sea facturado directamente.

3.2.3 Gestión de cartera del servicio público de aseo

3.2.3.1 Alcance

EL OPERADOR ESPECIALIZADO es responsable de adelantar todas las acciones necesarias para administrar adecuadamente la cartera generada por la facturación del servicio público de aseo, tendiente a la recuperación de la misma teniendo en cuenta la relación costo- efectividad.

3.2.3.2 Responsabilidad

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

- ✓ Llevar el registro de la cartera del servicio público de aseo clasificada por edades y tipos de facturación (conjunta y directa). Este registro de cartera debe estar desagregado por conceptos, indicando claramente los montos adeudados y los intereses de mora liquidados.
- ✓ Adelantar las acciones administrativas o jurídicas necesarias para la recuperación de la cartera generada del servicio público de aseo, ya sea que

ésta se hubiese generado en forma directa o a través de la facturación conjunta.

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

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

- ✓ EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá establecer los criterios y políticas de gestión de cartera para lo cual elaborarán un "Manual de Gestión de Cartera", el cual contará con el visto bueno de La Supervisión.
- ✓ Elaborar un "Programa de Depuración y Recuperación de Cartera Corriente y Vencida" que será aprobado por La Supervisión. Este documento contendrá las políticas definidas en el "Manual de Gestión de Cartera" determinando las estrategias de recuperación y depuración a ejecutar para el año correspondiente de elaboración. En el componente de depuración deberá incluir su clasificación y la justificación de cualquier decisión relacionada con la depuración de cartera, en el de recuperación incluirá plazo, intereses, políticas de financiación, clasificación por edad, estrato, monto, y todos aquellos criterios que se consideren relevantes.
- ✓ Adoptar políticas de financiamiento y/o de acuerdos de pago (plazos, tasas de interés, entre otros), las cuales serán consignadas en el "Manual de Gestión de Cartera", acorde con la normatividad vigente sobre la materia, las mejores prácticas de mercado y las previsiones de este reglamento.
- ✓ Adelantar procedimientos de verificación de la facturación con la empresa de servicios públicos que esté facturando el servicio público de aseo, para resolver las inconsistencias entre las bases de datos de suscriptores y evitar la generación de cartera por dichas inconsistencias.
- ✓ Adelantar las acciones de verificación en campo necesarias para la revisión y depuración de cartera.
- ✓ Definir los procedimientos y mecanismos de financiación resultantes de la negociación con usuarios o suscriptores con cartera.
- ✓ Informar las políticas de financiación disponibles a los suscriptores por medio de los mecanismos establecidos en el presente reglamento.

- ✓ Suministrar toda la información de cartera que le solicite La Supervisión y los entes de control y vigilancia.

3.2.4 Atención al usuario

3.2.4.1 Alcance

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

3.2.4.2 Responsabilidades

EL OPERADOR ESPECIALIZADO recibirá, atenderá, tramitará y resolverá las peticiones, quejas y recursos (PQR), presentados por los usuarios o suscriptores por cualquiera de los siguientes canales de atención: Escrito, presencial (Centros de Atención a Usuarios), Portal Web y Centro de Contacto, aplicando criterios de calidad, oportunidad y eficiencia, y los procedimientos del presente reglamento, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 142 de 1994 y en este Reglamento.

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

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

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

EL OPERADOR ESPECIALIZADO será responsable directo ante las autoridades competentes por el vencimiento de los términos o el incumplimiento de la normatividad vigente en las resoluciones que emita. Igual circunstancia aplica para el caso de multas y sanciones impuestas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La notificación de las decisiones administrativas que pongan fin a una actuación de carácter comercial las realizará EL OPERADOR ESPECIALIZADO, así como el envío de las comunicaciones directas al destinatario del trámite.

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

La evaluación y el seguimiento de los resultados obtenidos en la gestión de las PQR y solicitudes, a través de los diferentes canales, constituyen un insumo para el diagnóstico, planeación y evaluación de la gestión social a cargo del OPERADOR ESPECIALIZADO.

En particular, tendrán las siguientes responsabilidades:

- ✓ Atención de PQR, solicitudes verbales y escritas.
- ✓ Creación del Centro(s) de Atención a Usuarios – CAU.
- ✓ Atención de PQR por el Portal Web.
- ✓ Atención de PQR y solicitudes por el Centro de Contacto.
- ✓ Atención de PQR de la actividad de aprovechamiento.

3.2.5 Gestión del recaudo

3.2.5.1 Alcance

EL OPERADOR ESPECIALIZADO es responsable de adelantar todas las actividades necesarias para el recaudo de los pagos que hagan los suscriptores por los diferentes conceptos de la gestión comercial y financiera del servicio de aseo.

3.2.5.2 Responsabilidades

- ✓ Suscribir convenios de recaudo con las mismas Entidades financieras con las que tiene convenios la empresa de servicios públicos domiciliarios encargada de la facturación conjunta.
- ✓ Una vez firmados los convenios, en el evento que dichas entidades decidiesen retirarse o exigir mayores costos, EL OPERADOR ESPECIALIZADO se encargará de las labores de renegociación, y en todo caso, garantizará su existencia y ejecución.
- ✓ Administrar los dineros recaudados por la facturación del servicio público de aseo únicamente en cuentas recaudadoras, cuya apertura estará a cargo del OPERADOR ESPECIALIZADO, aplicando las mejores prácticas financieras con plenas garantías de seguridad y rentabilidad en el marco del cumplimiento estricto de los términos de reciprocidad de los convenios suscritos.

- ✓ Acordar con las entidades financieras con quien se suscribirán convenios de recaudo, la entrega de los comprobantes de pago requeridos para hacer las conciliaciones bancarias y los cheques devueltos.
- ✓ Garantizar la confiabilidad, exactitud e integralidad de la información generada, mediante la utilización de los recursos tecnológicos apropiados.
- ✓ Realizar diariamente el procedimiento de conciliación, actualización y depuración de los registros contables de las cuentas bancarias recaudadoras, a partir de la información enviada por las entidades recaudadoras y confrontar individualmente cada uno de los registros de recaudo reportados por aquellas con los soportes de cada pago, independientemente del medio utilizado. En el evento de presentarse diferencias, EL OPERADOR ESPECIALIZADO adelantará las acciones tendientes a su aclaración.
- ✓ Suministrar toda la información de recaudo que le solicite la Supervisión y/o entes de control y vigilancia en los formatos y plazos definidos para ello.
- ✓ Crear el Comité de Conciliación de Cuentas según el Artículo 2.3.2.5.2.3.6 del Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, cumpliendo además con lo establecido en el Anexo de Aprovechamiento.
- ✓ Manejar el recaudo de la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 5 de la Parte 3 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, así:

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

3.2.6 Manejo Financiero

3.2.6.1 Alcance

Los recursos pagados por los suscriptores del servicio público de aseo constituyen los ingresos de las entidades recaudadoras con las que se suscriban los respectivos convenios de recaudo, los cuales serán ingresados como "cuentas recaudadoras" que serán administradas por EL OPERADOR ESPECIALIZADO.

3.2.6.2 Responsabilidades

- ✓ La remuneración del OPERADOR ESPECIALIZADO estará sujeto al pago de la factura del servicio público de aseo de cada uno de los suscriptores, teniendo en cuenta que se deberá identificar cada componente tarifario (facturación por actividades) y por tanto recaudado (recaudo por actividades). Según el recaudo por actividades se destinarán los recursos recaudados.

- ✓ La remuneración al EL OPERADOR ESPECIALIZADO corresponderá al Recaudo Base de Remuneración (RBR), el cual incluye todas las actividades del servicio, así como el descuento a los costos techo de las actividades de Recolección y Transporte y de Barrido y Limpieza prestadas por EL OPERADOR ESPECIALIZADO establecidos en la Resolución CRA 720 de 2015.
- ✓ El Recaudo Base de Remuneración (RBR) del OPERADOR ESPECIALIZADO. corresponde al Recaudo Total, descontando el Recaudo por Disposición Final, el Recaudo por Tratamiento de Lixiviados, el Recaudo de Aprovechamiento, el Recaudo del componente de Comercialización destinado para la actividad de Aprovechamiento y el balance de subsidios o contribuciones.
- ✓ EL OPERADOR ESPECIALIZADO, actuando en calidad de Entidad Tarifaria Local en el Municipio de Sopó, calculará las tarifas a los suscriptores del servicio público de aseo siguiendo los lineamientos establecidos en el marco tarifario vigente. EL OPERADOR ESPECIALIZADO desagregará la facturación para cada uno de las actividades que integran la tarifa final por suscriptor (facturación por actividades), lo cual será reportado a la empresa de servicios públicos domiciliarios con quien se factura para las conciliaciones pertinentes del recaudo por actividades cuando el suscriptor pague la factura.
- ✓ Lo anterior se hará teniendo en cuenta lo siguiente:

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

  Estos recursos serán trasladados a la Persona Prestadora de la Disposición Final de Residuos Sólidos. EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá llevar la contabilidad, registros, soportes, identificación de la fuente de ingreso por este concepto, entre otros aspectos, para posteriormente realizar los pagos destinados a la prestación de este componente del servicio de manera independiente.

  Recaudo por Tratamiento de Lixiviados - RL: Corresponde a los recursos recaudados de cada suscriptor antes de subsidios o contribuciones, provenientes de la facturación del costo de tratamiento de lixiviados calculado según la metodología establecida por la CRA en la Resolución 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o sustituya.

  Estos recursos serán trasladados a la Persona Prestadora de la Disposición Final de Residuos Sólidos. EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá llevar la contabilidad, registros, soportes, identificación de la fuente de ingreso por este concepto, entre otros aspectos, para posteriormente realizar los pagos

destinados a la prestación de esta actividad del servicio de manera independiente.

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

Estos recursos serán trasladados a la Persona Prestadora de la Actividad de Aprovechamiento. EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá llevar la contabilidad, registros, soportes, identificación de la fuente de ingreso por este concepto, entre otros aspectos, para posteriormente realizar los pagos a las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento de manera independiente.

Recaudo por el valor del incentivo al aprovechamiento y tratamiento de residuos sólidos – VIAT: Corresponde a los recursos recaudados de cada suscriptor antes de subsidios o contribuciones, provenientes de la facturación del valor que corresponde al incentivo al aprovechamiento y tratamiento de residuos sólidos, calculado según la metodología establecida por la CRA en la Resolución 720 de 2015 o la que la modifique, adicione o sustituya.

Estos recursos serán trasladados al municipio de Sopó. EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá llevar la contabilidad, registros, soportes, identificación de la fuente de ingreso por este concepto, entre otros aspectos, para posteriormente realizar los pagos a la entidad territorial de manera independiente.

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

Estos recursos serán trasladados a la Persona Prestadora de la Actividad de Aprovechamiento. EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá llevar la contabilidad, registros, soportes, identificación de la fuente de ingreso por este concepto, entre otros aspectos, para posteriormente realizar los pagos a las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento de manera independiente.

- ✓ EL OPERADOR ESPECIALIZADO es el responsable de todas las acciones de tesorería para la liquidación y pagos a los diferentes centros de costo relacionadas con la prestación del servicio de aseo.

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

3.2.7 Manejo Contable

3.2.7.1 Alcance

La contabilidad resultante será llevada por EL OPERADOR ESPECIALIZADO, de acuerdo con las normas contables vigentes y con la regulación expedida por la Superintendencia Financiera, de forma que refleje de manera fiel y precisa la situación asociada a la prestación del servicio público de aseo, en cualquier momento del tiempo.

3.2.7.2 Responsabilidad

EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá llevar la contabilidad relacionadas con facturación, recaudo, cartera y pagos realizados con los recursos generados por la prestación del servicio público de aseo.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO elaborará los estados financieros, el balance general y el estado de resultados de las transacciones propias del servicio público de aseo, los cuales serán entregados mensual y anualmente a La Supervisión.

Al cierre del año, EL OPERADOR ESPECIALIZADO preparará y presentará a la supervisión un informe de las operaciones propias del servicio público de aseo en el Municipio de Sopó, cumpliendo con las formalidades establecidas en la normatividad vigente.

Así mismo, EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberán presentar al SUI los estados financieros con corte a 31 de diciembre de cada año, en los términos establecidos en la normatividad vigente.

4. SISTEMA DE CONTROL

4.1 RESPONSABILIDADES

EMSERSOPÓ E.S.P. y EL OPERADOR ESPECIALIZADO son responsables ante el usuario por la calidad y continuidad del servicio prestado.

EMSERSOPÓ E.S.P., podrá realizar con su propio personal o por conducto de terceros, las funciones de La Supervisión del Contrato con el fin de verificar el cumplimiento por parte del OPERADOR ESPECIALIZADO de las obligaciones legales, contractuales y del Reglamento, así como de efectuar recomendaciones o instrucciones a que haya lugar.

4.2 LA SUPERVISIÓN

Las principales funciones que ejercerá La Supervisión se detallarán de común acuerdo, en todo caso referido a los Términos de Referencia, el presente Reglamento y el Contrato para la prestación del servicio de aseo.

EMSERSOPÓ E.S.P. comunicará por escrito al OPERADOR la identificación del personal autorizado para llevar a cabo La Supervisión. Cualquier modificación en este personal le será notificada con por lo menos cinco (5) días hábiles de anticipación.

El personal de La Supervisión tendrá acceso a las instalaciones, así como a los equipos utilizados en la prestación del servicio por EL OPERADOR ESPECIALIZADO con el fin de realizar inspecciones esporádicas.

EL OPERADOR ESPECIALIZADO llevará a cabo al menos una reunión mensual con el personal de la Supervisión para coordinar la ejecución de las actividades a su cargo y hacer evaluación y seguimiento de la prestación del servicio de aseo. De las reuniones que se llevarán a cabo se dejará constancia mediante actas suscritas por los asistentes.

4.3 AUDITORÍA EXTERNA

En cumplimiento de la normatividad vigente EL OPERADOR ESPECIALIZADO como empresa operadora de servicios públicos, E.S.P., e independientemente del control interno y fiscal, está obligado a contratar una auditoría externa de gestión y resultados con empresas especializadas, copia de cuyos informes será entregada a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en virtud de lo establecido en la Ley 142 de 1994 y en la Ley 689 de 2001, en las fechas definidas por el organismo de vigilancia y control.

4.4 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS - SSPD

Además de la vigilancia contractual que ejercerá EMSERSOPÓ E.S.P., a través de La Supervisión que se establezca, EL OPERADOR ESPECIALIZADO como E.S.P.,

está sujeto a la inspección, vigilancia y control ejercido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, de acuerdo con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 142/94 y demás normas vigentes.

4.5 CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONTROL SOCIAL

EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá contar con una oficina o punto de atención al cliente en el Municipio de Sopó, lugar o espacio para Atención al Usuario, ubicado en un sector de fácil acceso para el usuario. Además de contar con el sistema de PQR, sobre atención al usuario, será obligación del OPERADOR ESPECIALIZADO atender las sugerencias del Comité de Desarrollo y Control Social del servicio público de aseo, que operen en el Municipio.

4.6 INFORMACIÓN QUE DEBE LLEVAR EL OPERADOR ESPECIALIZADO

EL OPERADOR ESPECIALIZADO mantendrá un sistema de información que le permita ejercer el control interno de su operación, rendir a La Supervisión los informes que se definan y en general atender cualquier requerimiento de información que de forma regular o puntual hagan los usuarios del servicio de aseo. Como mínimo deberá tener registros actualizados de:

- ✓ Cada categoría del servicio: registros de macro-rutas y micro-rutas con número y clase de usuarios atendidos (uso, estrato), tipo de vehículo asignado, y promedios mensuales de: cantidad de basura recolectada, número de viajes.
- ✓ Novedades de la operación, con indicación de las medidas tomadas, recursos asignados y tiempos de respuesta.
- ✓ Tiempos y rendimientos de los diferentes trayectos de la operación.
- ✓ Inventario de vehículos.
- ✓ Tiempo de inoperatividad de los vehículos y sus causas.
- ✓ Número total de personas asignadas a la operación, discriminando por cada categoría del servicio y por función.
- ✓ Número de accidentes y tiempo utilizado en su atención.
- ✓ Número de incidentes en los que se haya involucrado a personas a su servicio o a equipos, con o sin daño a propiedades del OPERADOR ESPECIALIZADO o de terceros.

La información debe permitir el cálculo de los indicadores que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA o La Supervisión, como parte de la normalización de la calidad del servicio de aseo.

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

4.7 INFORMES

Sin perjuicio de la rendición de informes a la CRA y a la SSPD, EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá presentar a La Supervisión, en los formatos y medios que esta le indique los reportes que a continuación se relacionan:

- ✓ **Informe de modificación de rutas**: Cuando EL OPERADOR ESPECIALIZADO, por necesidades del servicio requiera modificar una microrruta ya sea de recolección, de barrido o limpieza, realizará la correspondiente modificación en la hoja de la ruta e informará a LA ENTIDAD CONTRATANTE y al Municipio de Sopó a través de La Supervisión que se establezca con una antelación de cinco (5) días antes de iniciar operativamente el cambio. Si la modificación implica cambio en el horario o en la frecuencia deberá informarle, tanto al usuario (solo en el caso de Recolección) como a La Supervisión, con la suficiente anticipación. Será igualmente responsabilidad del OPERADOR ESPECIALIZADO, la actualización de los sistemas de archivo y control de las microrrutas en el área de prestación del servicio, en los medios magnéticos existentes en ella, en un lapso no superior a diez (10) días después de la comunicación de modificación.
- ✓ **Informe operativo (Periodicidad Mensual).** Durante los diez (10) primeros días de cada mes, EL OPERADOR ESPECIALIZADO entregará a La Supervisión un informe resumen de la operación desarrollada, incluyendo los indicadores que se definan para el efecto por parte de la CRA, estadísticas mensuales de residuos recolectados, número de viajes y tiempos empleados de acuerdo al formato que se concerté con La Supervisión donde se consignen los aspectos destacables del servicio de aseo.

La Supervisión podrá pactar con EL OPERADOR ESPECIALIZADO, de acuerdo a las necesidades que así lo exijan, otros informes que se estimen convenientes con la periodicidad adecuada.

4.7.1 Programa para la Prestación del Servicio de Aseo

Cabe resaltar que en virtud de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015 EL OPERADOR ESPECIALIZADO deberá formular e implementar un Programa para la Prestación del Servicio, acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio de Sopó y la regulación vigente.

Para efectos de la formulación de este programa deberán definirse: objetivos, metas, estrategias, campañas educativas, actividades y cronogramas, costos y fuentes de financiación de acuerdo con los lineamientos definidos por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Este programa igualmente deberá definir todos los aspectos operativos de los diferentes componentes del servicio que atienda el prestador, el cual deberá ser objeto de seguimiento y control por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El Programa para la Prestación del Servicio de Aseo deberá, elaborarse, revisarse y ajustarse de acuerdo con la metodología definida en la Resolución 288 de 2015, con las actualizaciones del PGIRS y ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su vigilancia y control.

5. INDICADORES DE CONTROL A LA CALIDAD DEL SERVICIO

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

Se deberán tener en cuenta los indicadores definidos por la Regulación y la normatividad vigente por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Los indicadores deben estar incluidos dentro del Programa de Prestación del Servicio de Aseo, donde mínimo se deben calcular:

- Indicador Calidad Técnica en la Recolección y Transporte de Residuos Sólidos No Aprovechables
- Indicador de calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables.
- Indicador de calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables.
- Índice de continuidad de recolección.
- Índice de continuidad en barrido y limpieza.
- Rendimiento de la actividad de barrido manual y barrido mecánico.
- Índice de disposición final.

6. IMPLEMENTACIÓN DEL CONTRATO DE OPERACIÓN Y PERÍODO DE AJUSTE

6.1. Implementación del Contrato de Operación

Este período es el comprendido entre la firma del Contrato de Operación y la iniciación de las operaciones propias del servicio en el cual se adecuan los recursos y se programan actividades operativas. En su transcurso EMSERSOPÓ E.S.P interactuará permanentemente con EL OPERADOR ESPECIALIZADO, sobre aspectos relacionados con la disponibilidad de equipo, adecuación de la base de operaciones, contratación y capacitación del personal, cronograma de operaciones, diseño y optimización de macrorrutas y microrrutas y demás particularidades para la prestación del servicio en todos los componentes contratados.

6.2. Período de Ajuste

Esta etapa estará sujeta a lo establecido para el efecto en los Términos de Referencia en donde se considera como período de ajuste seis (6) meses a partir de la suscripción del acta de inicio del Contrato de Operación.