

## PROGRAMA DE GESTIÓN MUNICIPIO DE BITUIMA - LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA

Entre los suscritos a saber, por una parte **BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**, mayor de edad y domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía número 1.018.410.262, en su calidad de Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Superservicios), y por la otra, **GUILLERMO BARRERA MEDINA** con cédula de ciudadanía No. 79.114.394 de Fontibón en su calidad de representante legal del prestador **MUNICIPIO DE BITUIMA** con NIT 899999708-5, hemos acordado celebrar el presente programa de gestión,

### CONSIDERANDO

Que **MUNICIPIO DE BITUIMA** (en adelante **LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA**), identificada como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, con ID 2602, es una persona jurídica prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Bituima en el departamento de Cundinamarca, sujeta a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que el programa de gestión es un mecanismo de control y vigilancia, creado por el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 “*Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”*”, que propende por el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el área de influencia del prestador.

Que el artículo 365 de la Constitución Política de Colombia establece que:

*“Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.”*

*Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.”*



Que, por su parte, el artículo 370 ídem, establece que al Presidente de la República le corresponde señalar con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten dichos servicios públicos.

Que el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 establece que el *"Estado intervendrá en los servicios públicos domiciliarios conforme a las reglas de competencia de que trata la ley entre otros fines, para garantizar su prestación continua e ininterrumpida"* y en el parágrafo del artículo 52 establece que: *"Las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación (...)"*

Que la misma Ley 142 de 1994 en el artículo 81, incorporó la facultad sancionatoria de la Superservicios y frente a prestadores que violen las normas a las que se encuentran sujetos, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la falta. En forma complementaria, la Ley 1753 de 2015 – Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 *"Todos por un nuevo País"* modificó el numeral 81.2 de la Ley 142 de 1994 aumentando la facultad sancionatoria de la Superservicios para las personas jurídicas hasta el equivalente a cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales y en su artículo 87 consagró la facultad de la Superservicios de imponer los programas de gestión a los prestadores que amenacen en forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, así como de sancionar el incumplimiento de estos programas.

Que de acuerdo con lo estipulado en los artículos 79.11 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y 87 de la Ley 1753 de 2015, y 7.14 del Decreto 990 de 2002, el Superintendente también podrá acordar programas de gestión con las empresas que amenacen la prestación de los servicios públicos, como un mecanismo de control para asegurar la prestación eficiente de los mismos e implementar los correctivos necesarios que permitan el cumplimiento de la normatividad vigente y la optimización en la prestación de los servicios por medio de la realización de actividades concertadas con plazos específicos de cumplimiento.

Que la suscripción voluntaria y acordada de Programas de Gestión, se adscribe al ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia de esta Superintendencia, quien puede acudir a medidas preventivas, que estén orientadas a la eficiente prestación de los servicios públicos mediante la eliminación o disminución de los riesgos identificados en la gestión de las prestadoras.

Que en concordancia con lo anterior, el Consejo de Estado, a través de Sentencia de 27 de marzo de 2003<sup>1</sup>, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y establecer criterios y procedimientos como los propuestos, de manera que se cuente con las herramientas de vigilancia y control necesarias dentro del sistema de control y resultados, para prevenir una futura y eventual situación crítica de sus vigiladas, que potencialmente pueda llegar a afectar a los usuarios de servicios públicos.

---

<sup>1</sup> CONSEJO DE ESTADO Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección primera. Sentencia de 27 de marzo de 2003. Expediente: 7931. Consejero ponente: Manuel S. Urrata Ayala.



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
 NIT: 800.250.984.6  
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

Que en el artículo segundo de la Resolución SSPD No. 2017130014725 del 29 de junio de 2017, el Superintendente de Servicios Públicos domiciliarios, delegó a los Directores Técnicos de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, Aseo, Energía y Gas Combustible la celebración de los acuerdos de programas de gestión realizados con los prestadores de servicios públicos.

Que el programa de gestión incorpora las estrategias, plazos e indicadores acordados entre LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA y la Superservicios y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de la Superservicios.

Que por lo anteriormente expuesto se acuerdan las siguientes:

### CONDICIONES

**PRIMERO. Necesidad del programa de gestión.** La Superservicios en el desarrollo de las funciones de inspección y vigilancia, de conformidad con la Ley 142 de 1994 y los artículos 5 y 13 del Decreto 990 de 2002, a través de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado -DTGAA- adelantó la verificación de los resultados de las muestras del Sistema de Vigilancia de la Calidad de Agua Potable -SIVICAP- para los años 2015 y 2016 en la prestación del servicio de acueducto por parte de LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA, prestador de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Bituima, Cundinamarca.

El resultado de la verificación, evidenció que el prestador presuntamente incumple la Resolución 2115 de 2007<sup>2</sup> en relación con la calidad del agua suministrada para consumo humano y, en particular, con el nivel de riesgo -IRCA-; como se observa a continuación:

Tabla 1. IRCA mensual 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0	0	0	0	0	0	0	1.09	18.4	17.58	18.18	0

Tabla 2. IRCA mensual 2016

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
18.82	18.63	0	37.26	17.77	18.63	35.22	0	17.58	0	63.63	0

Fuente: SIVICAP 2015 y 2016

Al estar distribuyendo agua para consumo humano con parámetros de cloro residual, alcalinidad, coliformes totales y E. Coli fuera de lo exigido por la norma, se podría poner en riesgo la salud de los usuarios del servicio público de acueducto en el municipio. Por lo anterior, surge la necesidad de realizar un seguimiento y verificación del cumplimiento de los parámetros del indicador de calidad de agua y en particular el IRCA de la empresa LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA en el municipio de Bituima, departamento de Cundinamarca.

<sup>2</sup> Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.



C014/5927



C014/5927

Una vez LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA cumpla con los compromisos, la Superservicios revisará si es procedente acordar o imponer compromisos adicionales.

El prestador deberá remitir de manera oficial los informes de seguimiento con sus respectivos soportes, por correspondencia a la sede central de la Superservicios en Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35) o por correo electrónico al correo: .

**Parágrafo.** Sin perjuicio de los compromisos que aquí se pactan, el prestador deberá dar cumplimiento a la normatividad sobre calidad del agua, y en especial al Decreto 1575 de 2007 del Ministerio de la Protección Social y la Resolución 2115<sup>3</sup> de 2007 del Ministerio de la Protección Social y del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial; así como a la regulación que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA-.

**SEXTO. Responsables.** Por parte de la Superservicios, el coordinador del presente programa de gestión será quien ostente el cargo de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.

El representante legal de LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA será responsable del cumplimiento de los compromisos aquí pactados y el incumplimiento podrá ser imputable a él en su calidad de administrador de la empresa, sin perjuicio de la responsabilidad de LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA.

**SÉPTIMO. Plazo.** El plazo máximo de cumplimiento del presente programa de gestión será de cuatro meses contados a partir de la firma del mismo, y no podrá superar en ningún caso el 30 de abril de 2018. No obstante, antes de esta fecha la Superservicios podrá evaluar la necesidad de continuar con el mismo, dependiendo del cumplimiento de compromisos y el desempeño del prestador.

**OCTAVO. Terminación.** El programa de gestión se terminará por una de las siguientes causas:

- 7.1. Por el cumplimiento total de los compromisos por parte de LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA, previa verificación por parte de la Superservicios que deberá constar en un acta que se denominará "acta de cierre".
- 7.2. Unilateralmente por parte de la Superservicios cuando evidencie que LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA ha incumplido uno o más de los compromisos aquí pactados.
- 7.3. Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del programa de gestión.

**NOVENO. Seguimiento.** La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos de este programa de gestión acordados con LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA a partir de los informes, de la información reportada en SUI, de las reuniones que se realicen con

---

<sup>3</sup> "Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano"



**DÉCIMO. Informes.** A partir de la fecha de firma del presente programa de gestión, el prestador adquiere la obligación de presentar un informe bimestral adicional a los específicos requeridos en el anexo, en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas. Estos informes podrán ser socializados con la comunidad y las instituciones interesadas (Gobernación y Alcaldía) a juicio de la Superintendencia, lo que bien podría hacerse a través de publicaciones de informes del prestador y evaluaciones de la SSPD que permitan que la comunidad entienda los avances que se hayan presentado para cada período.

**PARÁGRAFO.** Los datos contenidos en los informes a que se refiere este Programa, deberán coincidir con los reportados por el prestador en el Sistema Único de Información -SUI-. En caso de discordancias entre unos y otros datos, y sin perjuicio de las medidas de control que pueda ejercer la Superservicios, se preferirá la información contenida en el SUI.

Igualmente, será fuente de información, la obtenida en las visitas de seguimiento que se desarrolle en vigencia del presente programa.

**UNDÉCIMO. Sanciones.** La Superservicios podrá iniciar procedimientos sancionatorios a LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA por el incumplimiento de la normatividad aplicable respecto de los compromisos acordados en este programa de gestión, así como al gerente o representante legal y demás administradores que puedan tener responsabilidad en los incumplimientos.

El presente documento se firma a los 15 del mes de diciembre de 2017.

BIBIANA GUERRERO PENRETTE  
Directora Técnica de Gestión de Acueducto  
y Alcantarillado

GUILLERMO BARRERA MEDINA  
Representante Legal de LA UNIDAD  
ADMINISTRATIVA DE BITUIMA



C014/5927



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de seguimiento al programa de gestión

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre la LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas semanales, mensuales y/o bimestrales.

### Anexo 2. Componente Técnico Operativo

A continuación, se señalan los aspectos que desde el punto de vista técnico operativo las partes han tenido en cuenta en el programa:

1. Documentar el proceso de tratamiento del agua a través de un diagrama y establecer un manual de operación de la PTAP.
2. Establecer un protocolo para el manejo y dosificación de insumos químicos determinando la dosis óptima de desinfectante en el agua filtrada.
3. Monitoreo y seguimiento de los parámetros fisicoquímicos tanto del agua cruda como el agua tratada conforme a las frecuencias establecidos en los artículos 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007
4. Implementar sistemas de registro y archivo de la información utilizando los formatos aprobados en el Sistema de gestión de calidad.
5. Compra o suministro de equipos de laboratorio o reactivos necesarios para el control de calidad de agua permanente en la PTAP.
6. Realizar la capacitación y certificación en competencias laborales desarrolladas por el SENA en convenio con Empresas Públicas de Cundinamarca, para 2 personas que integran el equipo de operación del sistema de potabilización.
7. Realizar mantenimiento al tanque de almacenamiento, de las redes de conducción y distribución (purgas en toda la red) y desinfección del tanque de contacto de cloro.
8. Realizar mantenimiento de los módulos de la PTAP (floculador, sedimentador, filtros entre otros).
9. Realizar mantenimiento y ajustes en la red de distribución de agua potable, que permitan reducir la contaminación de agua en la red.
10. Establecer acciones que garanticen la seguridad industrial y salud de los trabajadores.

### Plan de Acción

En los siguientes numerales, se presenta cada una de las metas seleccionadas, señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo, la metodología propuesta para su inclusión en el programa de gestión y los indicadores con los cuales se hará el seguimiento periódico.



C014/5927



C014/5927

**1. Documentar el proceso de tratamiento del agua a través de un diagrama y establecer un manual de operación de la PTAP.**

**Justificación:** Acorde con el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS Resolución 330 de 2017 en su Título B, menciona que para todos los niveles de complejidad todos los sistemas de acueducto deben contar con un manual de operaciones para cada una de las partes que lo componen. En el cual se especifiquen las maneras de operar la PTAP bajo diferentes condiciones.

**Objetivo:** Desarrollar un manual de operaciones para la PTAP del municipio de Bituima.

**Acción:** En un periodo no superior a dos (2) meses contados a partir de la fecha de firma del presente Programa de Gestión, la empresa contará con un manual de operaciones de la PTAP el cual contenga un diagrama detallado del proceso de tratamiento. Las tareas, funciones y mantenimientos definidos en el manual deberán ser implementadas.

**Indicadores de Avance:**

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Realizar los diagramas de proceso del tratamiento de agua	Dos (2) meses después de la firma del presente Programa	Porcentaje de avance en la formulación del diagrama de proceso	100% al terminar la última semana del segundo mes	Un (1) diagrama del proceso
Realizar la formulación del manual de operación, funciones y mantenimiento de los sistemas de potabilización	Dos (2) meses después de la firma del presente Programa	Porcentaje de avance en la formulación del manual de operaciones, funciones y mantenimiento	100% al terminar la última semana del segundo mes	Un (1) manual de operaciones
Implementar las tareas definidas en el manual de operaciones, y socializar las funciones y acciones de mantenimiento	Tres (3) meses de después de la firma del presente Programa	Porcentaje de avance de implementación y socialización de funciones con el personal correspondiente	100% al terminar la última semana del tercer mes	Informes de socialización, las acciones de mantenimiento y operación

**2. Establecer un protocolo para el manejo y dosificación de insumos químicos determinando la dosis óptima de desinfectante en el agua filtrada.**

**Justificación:** El prestador planteó la necesidad establecer manuales para la dosificación de los productos químicos en la planta de tratamiento para garantizar la adecuada dosificación y continua disponibilidad de reactivos mínimos y necesarios en la potabilización del agua para consumo humano.

**Objetivo:** Garantizar continuamente la calidad del agua potable para consumo humano dentro de los parámetros mínimos exigidos por la normatividad vigente.



C014/5927



**Acción:** En un periodo no superior a dos (2) meses contados a partir de la fecha de firma del presente Programa de Gestión, la empresa contará con un manual para la dosificación de los productos químicos en la PTAP.

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Formular un documento que contenga el manejo y dosificación de insumos químicos donde se establezca las dosis requeridas de cloro.	Dos (2) meses después de la firma del presente Programa	Porcentaje de avance en la formulación del manual que contenga el manejo y dosificación de insumos químicos	100% al terminar la última semana del segundo mes	Verificación de operación acorde con manual de manejo de químicos

**3. Monitoreo y seguimiento de los parámetros fisicoquímicos tanto del agua cruda como el agua tratada conforme a las frecuencias establecidos en los artículos 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007**

**Justificación:** De acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano, en relación con el control sobre la calidad del agua, deben realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas de la misma, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, para garantizar la calidad del agua en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año.

La Resolución 2115<sup>4</sup> del mismo año, del Ministerio de la Protección Social y del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, define los valores máximos permisibles de las características y/o parámetros del agua para consumo humano y la metodología para el cálculo del índice de riesgo de calidad del agua para consumo (IRCA).

En el desarrollo de las funciones de inspección y vigilancia, de conformidad con la Ley 142 de 1994 y los artículos 5 y 13 del Decreto 990 de 2002, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado - DTGAA - adelantó la verificación de los resultados de las muestras del Sistema de Vigilancia de la Calidad de Agua Potable - SIVICAP en la prestación del servicio de acueducto por parte de LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA para los años 2015 y 2016.

---

<sup>4</sup> "Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano"



La dirección evidenció que el prestador presuntamente incumple la Resolución 2115 de 2007<sup>5</sup>, al suministrar agua no apta para consumo humano (IRCA superior al 5%), como se observa a continuación:

Tabla 1. IRCA mensual 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0	0	0	0	0	0	0	1.09	18.4	17.58	18.18	0

Tabla 2. IRCA mensual 2016

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
18.82	18.63	0	37.26	17.77	18.63	35.22	0	17.58	0	63.63	0

Fuente: SIVICAP 2015 y 2016

Para la Superservicios es prioritario que se garantice la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado cumpliendo con los parámetros de calidad establecidos por la normatividad vigente.

**Objetivo:** Garantizar continuamente la calidad del agua potable para consumo humano dentro de los parámetros mínimos exigidos por la normatividad vigente en el municipio de Bituima.

#### Acción:

- Monitorear y realizar seguimiento de los parámetros físico - químicos tanto del agua cruda como la tratada
- Realizar los ensayos físicos, químicos y microbiológicos de control en la red de distribución

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Realizar los ensayos físicos, químicos y microbiológicos de control en la red de distribución al menos en un (1) punto de muestreo concertado y materializado. contratar los servicios de un laboratorio para realizar los ensayos fisicoquímicos y microbiológicos de	Mensualmente se deberán realizar un (1) muestreo en red de distribución para las características de color aparente, turbiedad, cloro residual, pH, coliformes totales y coliformes fecales.	1 muestra por laboratorio contratado en agua tratada en punto concertado y materializado, el punto concertado debe variar cada mes. (Número de muestras en punto de muestreo concertado y materializado / 4) *100%	25% al terminar la última semana del primer mes; 50% al terminar la última semana del segundo mes; 75% al terminar la última semana del tercer mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes.	Informe de cada grupo de muestras con sus respectivos resultados y análisis de parámetros de calidad del agua IRCA. Las muestras deben ser analizadas para al menos los siguientes parámetros: color aparente, turbiedad, cloro

<sup>5</sup> Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.



Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
control en la red de distribución				residual, pH, coliformes totales y coliformes fecales.

**4. Implementar sistemas de registro y archivo de la información utilizando los formatos aprobados en el Sistema de gestión de calidad.**

**Justificación:** La empresa requiere contar con información ordenada con la cual se pueda hacer seguimiento a la mejora en la calidad del agua potable. Igualmente requieren que los operadores de la PTAP lleven un registro diario de las muestras que se realizan al agua cruda y agua potable (Formatos de registro).

**Objetivo:** Implementar sistemas de registro y archivo de la información utilizando los formatos aprobados en el sistema de gestión de calidad.

**Acción:**

- Llevar reportes de control al día de la PTAP
- Implementar el diligenciamiento de un formato de resultados de los test de jarras.
- Implementar medición de cloro residual en planta y red de distribución y registrarlo en formato de seguimiento.
- Implementar sistemas de registro y archivo de la información utilizando los formatos aprobados en el Sistema de gestión de calidad.

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Llevar reportes de control al día de la PTAP, que incluya los parámetros físico – químicos de la PTAP, tales como pH., cloro, requerimiento de químicos para coagulación y flocculación.	Todos los días desde la firma del programa de gestión	(Número de reportes en bitácoras de parámetros físico-químicos / 30) *100%	100 % reportes mensuales	Verificación de formato de reporte y registro de datos diarios- revisión mensual.
Implementar el diligenciamiento de un formato de resultados de los test de jarras.	mensual	(Número de reportes de test de jarras / 4)	50% al terminar la última semana del segundo mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes	Verificación de formato de reporte y registro de datos diarios- revisión mensual.
Implementar medición de cloro residual en planta y red de distribución y registrarlo en formato de	Todos los días desde la firma del programa de gestión	(Número de reportes de cloro residual / 30)	100% reporte mensual	Verificación de formato de reporte y registro de datos diarios- revisión mensual.



Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
seguimiento. Crear un (1) documento formulado donde se visualice un procedimiento para la reparación de daños de la red de distribución en la zona de operación de la unidad	Tres meses a partir de la firma del programa de gestión	Porcentaje de avance de documento de protocolo de registro y reparación de daños de la red de distribución en la zona de operación de la Unidad.	100% al finalizar la última semana del tercer mes	Documento de registro y procedimiento para atender de daños

**5. Compra o suministro de equipos de laboratorio o reactivos necesarios para el control de calidad de agua permanente en la PTAP.**

**Justificación:** El prestador plantea que se requiere mejorar los procesos de control y registro en la PTAP. Así como la adquisición de químicos para el tratamiento del agua.

**Objetivo:** Controlar de forma precisa los niveles de agua captada y suministrada, para mejorar el rendimiento de la dosificación, minimizando el Índice de Agua no Contabilizada.

**Acción:**

- Adquisición de la dotación de equipos e instrumentos de laboratorio.
- Compra de regletas para medición de caudales en tanque de almacenamiento.
- Medición diaria de los niveles en los tanques de almacenamiento.
- Capacitación en el manejo de los instrumentos de laboratorio.
- Adquisición de químicos para la potabilización

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Adecuar la planta con los implementos necesarios de laboratorio para realizar diariamente el control de la calidad del agua (al menos : (1) fotómetro, (1) ph metro, (1) turbidímetro y reactivo para pruebas básicas)	Tres (3) meses a partir de la firma del presente programa	((Nro. de fotómetros + Nro de ph metros + Nro. turbidímetros + reactivos) / 4) *100%	Mayor o igual a 100% al terminar la última semana del tercer mes.	Facturas de compra o informe de recibo de equipos.
Compra de regletas para la medición en tanques de almacenamiento.	Un (1) mes a partir de la firma del presente programa	(Número de regletas compradas e instaladas en tanques de almacenamiento / 2) *100%	100% al finalizar la última semana del primer mes	Fotografías donde se muestren las regletas
Medición diaria de los niveles en los tanques de almacenamiento.	Un (1) mes a partir de la firma del presente programa	Control diario en un formato preestablecido de los niveles de los tanques de almacenamiento de acuerdo a la frecuencia	100% reporte diario de niveles en tanques de almacenamiento	Fotografías y bitácoras de niveles en tanque diarios

C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221

NIT: 800.250.984.6

PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial

Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Capacitación en el manejo de los instrumentos de laboratorio.	Una capacitación una vez todos los instrumentos y equipos estén instalados Tres (3) meses	establecida por la unidad  (Número de operadores capacitados en el manejo de equipos e instrumentación / 2)*100%	100% operadores capacitados	Informe de capacitación a operadores en manejo de equipos e instrumentación
Adquisición de químicos para la potabilización y control de la calidad del agua	Un (1) mes a partir del afirma del programa de gestión	(Cantidad de químicos adquiridos /Cantidad de químicos requeridos) *100%	100% al terminar la segunda semana del primer mes	Verificación del contrato acorde con cantidades requeridas.

**6. Realizar la capacitación y certificación en competencias laborales desarrolladas por el SENA en convenio con Empresas Públicas de Cundinamarca, para dos (2) persona que integra el equipo de operación del sistema de potabilización.**

**Justificación:** El artículo 11 de la Resolución 1076 de 2003 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, establece que los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo, que tengan más de seis meses de labor en puestos de trabajo técnico-operativos o administrativos, deben estar certificados en su respectivo oficio. Así mismo, la Norma Técnica Colombiana: NTC-ISO 9001 sobre los Sistemas de Gestión de Calidad establece que “El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas”

Sin embargo, en el caso de LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA la falta de capacitación y certificación en competencias laborales de los operarios del sistema de potabilización podría representar riesgos en la calidad del agua potable para consumo humano que se suministra a los usuarios, al no tener los conocimientos mínimos y suficientes para garantizar que las características básicas y especiales del agua potable se cumplan de conformidad con la exigencia de la normatividad vigente.

En razón a lo anterior, y teniendo en cuenta los resultados de riesgo “Inviable sanitariamente y alto” que se han presentado en el IRCA para el año 2016, es necesario incluir dentro del programa de gestión, un compromiso tendiente a que LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA gestione y consiga la capacitación y certificación en competencias laborales de su personal operativo del sistema de potabilización, con el fin de mejorar el índice IRCA y garantizar una prestación del servicio con calidad.

**Objetivo:** Capacitar y certificar en competencias laborales al personal operativo del sistema de potabilización del agua, para minimizar errores y/o deficiencias en el tratamiento del agua captada y suministrada, que redundarán en los resultados de la calidad del agua y facilitarán el reconocimiento social y productivo, la vinculación laboral y promoción en el trabajo con la



C014/5927



obtención de la certificación en mención.

**Acción:**

- En un período máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de firma del presente Programa de Gestión, la empresa suscribirá, o al menos gestionará eficientemente, el convenio con el SENA y con Empresas Públicas de Cundinamarca, que le permita contar con espacios de capacitación para al menos dos (2) operarios del sistema de potabilización y con procesos de formación teórico-prácticos, de manera que el alcance de las competencias a desarrollar comprendan como mínimo: módulo de conocimiento técnico (programas desarrollados en competencias específicas), módulo de crecimiento personal y módulo de cultura de servicio. Copia del convenio o soportes de la gestión eficiente para suscribirlo, deberán ser remitidas al día siguiente del vencimiento del término de los 15 días mencionados anteriormente.
- Dentro de los tres (3) meses siguientes al envío del convenio, los operarios deberán encontrarse debidamente capacitados y certificados en competencias laborales, remitiendo a la Superservicios copia de las certificaciones en competencias laborales.

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Convenio firmado entre el SENA y LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA.	Un (1) mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del convenio	100% Avance en la última semana del primer mes	Convenio firmado o evidencia de gestiones eficientes para lograr la suscripción del mismo
Capacitación y certificación de los operarios del sistema de potabilización	3 meses después de la remisión del convenio a la Superservicios	(No. de operarios certificados en competencias laborales / 2 operarios certificados en competencias laborales) *100%	100% al vencimiento de los 3 meses después de la firma del convenio.	Copia de las dos (2) certificaciones en competencias laborales

**7. Realizar mantenimiento al tanque de almacenamiento, de las redes de conducción y distribución (purgas en toda la red) y desinfección del tanque de contacto de cloro.**

**Justificación:** El Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS<sup>6</sup> establece que la limpieza del tanque de almacenamiento debe realizarse por lo menos una vez cada 6 meses. El prestador indica que realizará al menos un lavado cada 4 meses.

**Objetivo:** Mejorar y mantener la calidad del agua potable para consumo humano dentro de los parámetros mínimos exigidos por la normatividad vigente.

<sup>6</sup> Resolución 0330 de 2017



C014/5927



C014/5927

**Acción:** Realizar mantenimiento al tanque de almacenamiento, a las redes de conducción y distribución (purgas en toda la red) y la desinfección del tanque de contacto de cloro.

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Realizar mantenimiento a los tanques de almacenamiento y a las redes de conducción y distribución (purgas en toda la red).	3 meses	Porcentaje del mantenimiento de los tanques de almacenamiento y de las redes de conducción y distribución	33% al terminar la última semana del primer mes; 66% al terminar la última semana del segundo mes; 100% al terminar la última semana del tercer mes.	Informe de cada mantenimiento del tanque de almacenamiento y de las redes de conducción y distribución
Realizar la desinfección del tanque de contacto de cloro	Cada 2 meses	(Número de desinfecciones del tanque de contacto de cloro / 2 desinfecciones) *100%	50% al terminar la última semana del segundo mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes	Informe de desinfección de tanque de contacto de cloro

**8. Realizar mantenimiento a los módulos de la PTAP (floculador, sedimentador, filtros, entre otros).**

**Justificación:** Debido a que no se ha realizado el cambio de lechos filtrantes, se ve la necesidad de realizar el mantenimiento y lavado de filtros, sedimentadores y floculadores de la PTAP cada mes para garantizar el cumplimiento de la calidad del agua potable.

**Objetivo:** Mejorar y mantener la calidad del agua potable para consumo humano dentro de los parámetros mínimos exigidos por la normatividad vigente.

**Acción:**

- Realizar ajustes en la infraestructura de la planta de tratamiento.
- Realizar la limpieza en las Instalaciones de la Planta de Tratamiento de Agua Potable.

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Realizar contrato para ajustes en la infraestructura de la planta de tratamiento	Cuatro (4) meses posteriores a la firma del presente programa	Porcentaje de avance de contrato para ajustes de la PTAP	50% al terminar la última semana del segundo mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes	Evidenciar progreso respecto al contrato
Realizar la limpieza en las instalaciones de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de forma	Semanal a partir de la firma del programa y hasta la entrega del	(Número de limpiezas semanales / 3) *100%	100% semanal	Bitácora de seguimiento de acciones de limpieza y

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221

NIT: 800.250.984.6

PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial

Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)



C014/5927



C014/5927

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
preventiva. Al menos una vez a la semana lavado de filtros, tanque de floculación y sedimentación lenta.	programa de operaciones a la SSPD.			mantenimiento.
Realizar la limpieza en las instalaciones de la Planta de Tratamiento de Agua Potable acorde con lo establecido en el manual de operaciones	Todos los días a partir de la firma del programa de gestión	(Número de limpiezas realizadas / número de limpiezas establecidas en manual de operaciones) *100% en los 2 meses finales	50% al terminar la última semana del tercer mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes.	Bitácora de seguimiento de acciones de limpieza y mantenimiento.

**9. Realizar mantenimiento y ajustes en la red de distribución de agua potable, que permitan reducir la contaminación de agua en la red.**

**Justificación:** El prestador ha identificado que uno de los lugares de contaminación del agua se da a lo largo de la red de distribución, por lo que se hace necesario plantear acciones para reducir el riesgo de contaminación del agua en la red.

**Objetivo:** Mejorar y mantener la calidad del agua potable para consumo humano dentro de los parámetros mínimos exigidos por la normatividad vigente.

**Acción:**

- Identificar los riesgos de contaminación en la red de distribución.
- Documentar la unidad de servicios públicos con los planos de la red de distribución.
- Solicitar habilitación del formulario 51. Continuidad en la oferta del servicio de acueducto ante la SSPD para llevar el control de la continuidad en el área de prestación.
- Realizar un registro estadístico de las roturas de tubería y sus causas.
- Sectorizar el área de prestación del servicio con válvulas.

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Identificar los riesgos de contaminación en la red de distribución. Solicitar periódicamente el camión de fugas de la EPC para realizar revisión en los sitios de interés general.	Mensual a partir de la firma del programa de gestión	Control mensual en un formato preestablecido donde se identifiquen al menos 2 riesgos de contaminación. (Controles mensuales realizados / 4) *100%	25% al terminar la última semana del primer mes; 50% al terminar la última semana del segundo mes; 75% al terminar la última semana del tercer mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes	Informe mensual
Documentar la unidad de servicios públicos con los planos de la	Dos (2) semanas a partir de la firma del programa de	(Número de planos de la red instalados en la oficina de la ESP / 1)	100% al finalizar la segunda semana del primer mes	Plano enviado dos semanas después de la firma del

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221

NIT: 800.250.984.6

PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial

Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)



C014/5927



C014/5927

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
red de distribución.	gestión			programa de gestión.
Solicitar habilitación del formulario 51. continuidad en la oferta del servicio de acueducto ante la SSPD para llevar el control de la continuidad en el área de prestación.	Tres (3) semanas a partir de la firma del programa de gestión	Porcentaje de avance de solicitud de habilitación de formulario	100% al finalizar la tercera semana del primer mes.	Verificación de solicitud de habilitación de formulario reporte mensual en el SUI.
Realizar un registro estadístico de las roturas de tubería y sus causas. Llevar un registro detallado por material de tubería, los tipos de daño que se presenten, con el fin de establecer correctivos.	Mensual a partir de la firma del programa de gestión	(Número de registros estadísticos mensuales de roturas de tuberías y sus causas / 4) *100%	25% al terminar la última semana del primer mes; 50% al terminar la última semana del segundo mes; 75% al terminar la última semana del tercer mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes	Verificación mensual de informe de rotura de tuberías y sus causas. Verificación de mantenimiento realizado en la red para prevenir roturas.
Sectorizar el área de prestación del servicio con válvulas.	Tres (3) meses a partir de la firma del programa de gestión.	Porcentaje de sectorización de la red de distribución	33% primer mes 66% segundo mes 100% tercer mes	Informes mensuales de sectorización de la red.

#### **10. Establecer acciones que garanticen la seguridad industrial y salud de los trabajadores.**

**Justificación:** Garantizar condiciones seguras para el desarrollo de las labores de los funcionarios de la empresa, es esencial para la prestación de un servicio de calidad, por lo que el prestador propone llevar a cabo acciones que garanticen la seguridad y salud de estos en las instalaciones de trabajo.

**Objetivo:** Garantizar condiciones de trabajo seguro a todos los trabajadores de la empresa.

**Acción:**

- Elaborar e implementar el manual de higiene y seguridad industrial
- Elaborar e implementar el programa de salud ocupacional.
- Señalar y demarcar la Planta de Tratamiento de Agua Potable.
- Entrega de uniformes y botas de seguridad para desarrollar las actividades de la PTAP.
- Compra de un extintor.

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:



Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Elaborar e implementar el manual de higiene y seguridad industrial.	Tres (3) meses a partir de la firma del programa de gestión	Porcentaje de avance de elaboración e implementación del manual de higiene y seguridad industrial	100% al terminar la última semana del tercer mes	Manual de higiene y seguridad industrial
Elaborar e implementar el programa de salud ocupacional.	Tres (3) meses a partir de la firma del programa de gestión	Porcentaje de avance de documento programa de salud ocupacional	100% al terminar la última semana del tercer mes	Documento del programa de salud ocupacional
Señalar y demarcar la Planta de Tratamiento de Agua Potable.	Dos (2) meses a partir de la firma del programa de gestión	Porcentaje de la planta señalizada	100% PTAP señalizada	Fotografías en informe mes 2.
Entrega de uniformes y botas de seguridad para desarrollar las actividades de la PTAP.	Dos (2) meses a partir de la firma del programa de gestión	Número de operarios que cuentan con dotación (uniformes y botas / 2) *100%	100% al terminar la última semana del segundo mes	Certificado de entrega de dotación al total del personal correspondiente.
Compra de un extintor	Dos (2) meses a partir de la firma del programa de gestión	(No. extintores instalados / 1 extintor) *100%	100% al terminar la última semana del segundo mes	Factura de compra y fotografía de extintor instalado



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
 NIT: 800.250.984.6  
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

C014/5927

### Anexo 3. Reporte de información

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre la LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas mensuales, trimestrales y/o anuales.

A continuación, se señalan los aspectos que desde el punto de vista de las obligaciones de reporte de información en el Sistema Único de Información -SUI- las partes han tenido en cuenta en el programa:

- Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-

#### Plan de Acción

En los siguientes numerales, se presenta el indicador seleccionado, señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo, la metodología propuesta para su inclusión en el programa y el indicador con el cual se hará el seguimiento periódico.

**1. Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-.**

**Justificación:** El artículo 53 de la Ley 142 de 1994 adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, asigna a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la responsabilidad de establecer, administrar, mantener y operar un sistema de información donde repose la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su inspección, control y vigilancia. En ese orden de ideas, y con el fin de dar cumplimiento eficaz a las disposiciones de la Ley 142 de 1994, es necesario requerir a los prestadores para que realicen el reporte de la información de manera oportuna y con criterios de calidad, que permitan que el público en general pueda acceder siempre a una información confiable.

**Objetivo:** Registrar y certificar la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI- relacionada con calidad del agua.

**Acción:** Certificar toda la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información, relacionada con la calidad del agua durante la duración del programa de gestión. De igual manera, es responsabilidad de LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE BITUIMA estar al tanto de verificar la habilitación de los formatos y formularios que se encuentran pendientes, así como realizar ante el Grupo SUI los procedimientos pertinentes tales como mesas de ayuda, en caso de no encontrarse habilitados.

Mes a mes, después de la firma del Programa de Gestión, la Superservicios verificará el cumplimiento del compromiso y en caso de encontrarse irregularidades se efectuarán las acciones de control que se estimen pertinentes; en adelante se realizará seguimiento mensual



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
 NIT: 800.250.984.6  
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

del indicador de cumplimiento de certificación de cargue de información al Sistema Único de Información -SUI-.

Los formatos y formularios a los que hace referencia este programa de acción son los establecidos en la sección 2.4.3 del anexo de la Resolución Compilatoria 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y se presentan a continuación:

- Formulario promedio anual de suscriptores residenciales por municipio
- Formulario registro de puntos de muestreo - Rango 1 (Prestadores con población atendida menor o igual a 10.000 habitantes)
- Formulario actualización de puntos de muestreo – Rango 1, 2, 3 y 4
- Formato acta de concertación de puntos de muestreo - Rango 1, 2, 3 y 4
- Formato acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución – Rango 1, 2, 3 y 4
- Formato acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo - Rango 1, 2, 3 y 4
- Formato características básicas - Rango 1 (Prestadores con población atendida menor o igual a 10.000 habitantes)
- Formato actas de toma de muestras concertadas para características básicas - Rango 1, 2, 3 y 4
- Formato características No Obligatorias - Rango 1 (Prestadores con población atendida menor o igual a 10.000 habitantes)
- Formato actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias - Rango 1, 2, 3 y 4
- Formato características especiales - Rango 1 (Prestadores con población atendida menor o igual a 10.000 habitantes)
- Formato actas de toma de muestras concertadas para características especiales – Rango 1, 2, 3 y 4.

**Indicadores de Avance:** Una vez se cumpla el período establecido en el compromiso, se iniciará la vigilancia con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Registro y certificación de la información al SUI (Formatos de cargue anual)	Dos (2) meses después de suscribir el Programa de Gestión	(No. de formatos de cargue anual certificados / No. total de formatos de cargue anual que se deben certificar)*100%.	100% al final de los dos meses	Validación en el sistema SUI al final de los dos meses de plazo
Registro y certificación de la información al SUI (Formatos de cargue mensual)	Al final de cada mes	(No. de formatos de cargue mensual certificados / No. total de formatos de cargue mensual que se deben certificar)*100%.	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes.	Validación en el sistema SUI al final de los dos meses de plazo



C014/5927



C014/5927