

PROGRAMA DE GESTIÓN POR CALIDAD DEL AGUA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P.

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, **FERNANDO MARCELINO PEÑA TORRES** con cédula de ciudadanía No. 3.180.835 de Sopó en su calidad de Gerente del prestador **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P.** con NIT 832004274 - 8, hemos acordado celebrar el presente programa de gestión,

CONSIDERANDO

Que la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P.** identificada como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, con ID 676, es una persona jurídica prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Puerto Salgar 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 sujetos 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 2003¹, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y establecer criterios y procedimientos como los propuestos, de manera que se cuente con las

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



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.

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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. 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 el año 2016 en la prestación del servicio de acueducto por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P., prestador de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Puerto Salgar, Cundinamarca.

El resultado de la verificación, evidenció que el prestador presuntamente incumple la Resolución 2115 de 2007² 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 2016

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
8.82	34.15		0	0	18.63	43.75	19.35	9.37	45.15	9.09	

Fuente: SIVICAP 2016

Al estar distribuyendo agua para consumo humano con parámetros de color, turbiedad, cloro residual, hierro total, alcalinidad total, 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 DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. en el municipio de Puerto Salgar, departamento de Cundinamarca.

² 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

En consideración a las deficiencias identificadas, la Superservicios y la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. resolvieron acordar un programa de gestión con compromisos en cabeza de ésta última, que permitan superar dichas deficiencias y tengan como consecuencia una mejoría significativa en la calidad del agua para consumo humano.

SEGUNDO. Objetivos. Dentro de los objetivos por los que se acuerda el programa de gestión se encuentran los siguientes:

- 2.1. Asegurar la calidad de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en el municipio de Puerto Salgar – Cundinamarca, mediante el cumplimiento de los compromisos acordados.
- 2.2. Definir y concertar compromisos a cumplir por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P., que permitan subsanar las deficiencias técnicas identificadas por la Superservicios, así como establecer las correspondientes acciones de mejora en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.
- 2.3. Permitir un seguimiento más estricto y detallado al cumplimiento de los compromisos por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P., para efectos de evidenciar la mejoría en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, o tomar las demás medidas que sean necesarias ante incumplimientos de los compromisos acordados y de la normativa vigente.
- 2.4. Realizar seguimiento y verificación de las medidas y gestiones adelantadas por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. frente a los parámetros de los indicadores de calidad y en particular el IRCA, con el propósito de determinar las acciones correctivas tomadas por el prestador y garantizar que los usuarios del servicio público de acueducto reciban un servicio dentro de las especificaciones mínimas determinadas por el Ministerio de la Protección Social y el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

TERCERO. Línea base. Para definir los compromisos que debe cumplir la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. se tomaron como línea base los resultados deficientes de las muestras del SIVICAP para el año 2016, en la prestación del servicio público de acueducto por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P.

CUARTO. Recursos. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. se compromete a gestionar y obtener los recursos necesarios para el cumplimiento de todos los compromisos aquí acordados, sin que sea posible alegar como excusa frente a un eventual incumplimiento la ausencia de éstos.

QUINTO. Plan de acción. Con el fin de definir los compromisos que debe cumplir la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. y que la Superservicios pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se anexa al presente un Excel en el que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual debe cumplirlos la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. y la periodicidad con la



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

C014/5927

que debe presentar los respectivos informes y documentos necesarios para evidenciar su cumplimiento.

Una vez la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. 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: sspd@superservicios.gov.co.

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 2115³ 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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. 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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P.

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 10 de marzo 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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P., 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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. ha incumplido uno o más de los compromisos aquí pactados.

³ “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

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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. a partir de los informes, de la información reportada en SUI, de las reuniones que se realicen con representantes del prestador, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por ésta entidad.

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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. 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.

BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE
Directora Técnica de Gestión de Acueducto
y Alcantarillado



C014/5927

FERNANDO MARCELINO PEÑA TORRES
Gerente EMPRESA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P.



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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas semanales, mensuales y/o bimestrales.



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

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. Realizar la capacitación y certificación en competencias laborales desarrolladas por el SENA en convenio con EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA SA ESP – EPC S.A. ESP, para 3 personas que integran el equipo de operación del sistema de potabilización.
2. Entrega de kit de laboratorio por parte de EPC S.A. E.S.P., compuesto por fotómetro, pH metro, turbidímetro y reactivos necesarios para el control de calidad de agua permanente en la PTAP.
3. Realizar el control a la calidad de agua distribuida a través de un laboratorio externo acreditado por el Instituto Nacional de Salud -INS-, mediante el muestreo, análisis y verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad del agua IRCA en el municipio de Puerto Salgar.
4. Entrega del manual de operación de la PTAP, de láminas para la adecuada señalización e instructivos de buenas prácticas sanitarias – BPS en la PTAP y de la bitácora para el control operacional de la planta, elaborados por EPC S.A. ESP.
5. Lavado de planta general y tanques de almacenamiento.

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.

- 1. Realizar la capacitación y certificación en competencias laborales desarrolladas por el SENA en convenio con EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA SA ESP – EPC S.A. ESP, para 3 personas que integran 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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. la falta de capacitación y certificación vigente en competencias laborales de los operarios



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

C014/5927

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 “Medio” que se han presentado en el IRCA para el año 2016, es necesario incluir dentro del programa de gestión, un compromiso tendiente a que EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. gestione y consiga la capacitación y certificación vigente 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 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 EPC S.A. ESP, que le permita contar con espacios de capacitación para los 3 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 vigentes 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, EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. y EPC S.A. ESP	15 días hábiles después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del convenio	100% Avance en los 15 días	Convenio firmado o evidencia de gestiones eficientes para lograr la suscripción del mismo
Capacitación y certificación de los	3 meses después de la	Certificados vigentes en competencias	100% al vencimiento de	Copia de las 3 certificaciones vigentes



Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
operarios del sistema de potabilización	remisión del convenio a la Superservicios	laborales / 3 certificados de competencias laborales	los 3 meses	en competencias laborales

2. Entrega de kit de laboratorio por parte de EPC S.A. E.S.P., compuesto por fotómetro, pH metro, turbidímetro y reactivos necesarios para el control de calidad de agua permanente en la PTAP.

Justificación:

Con el fin de realizar el mejoramiento en los procesos de control de la calidad del agua potable y de analizar y comparar los resultados de las pruebas realizadas por la Secretaría de Salud Departamental, los contra-muestreos por parte del prestador y el escenario en que se encuentra desde el punto de vista técnico-operativo la cuenca y el estado de redes que hacen parte de la zona de cobertura del acueducto, se requiere realizar la compra o el suministro de equipos de laboratorio y reactivos necesarios para el control de la calidad de manera permanente en la PTAP.

Dentro de las acciones mínimas necesarias para garantizar la calidad del agua potable se encuentra la medición de parámetros tales como el color, la turbiedad y el pH que se enmarcan dentro de las características físicas que debe contener el agua potable para consumo humano, en consecuencia es indispensable que se disponga de manera permanente de los equipos, elementos y reactivos mínimos necesarios que determinen que los valores de dichas características físicas están dentro de los valores máximos aceptables establecidos mediante los artículos 2° y 4° de la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social, Ministerio de Ambiente, vivienda y Desarrollo Territorial.

Objetivo: Mejorar los procesos de control de la calidad del agua potable y garantizar el cumplimiento de las características físicas de la calidad del agua potable mediante la disposición permanente de equipos y elementos tales como fotómetro, ph metro, turbidímetro y reactivos para dar cumplimiento a los artículos 2° y 4° de la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social, Ministerio de Ambiente, vivienda y Desarrollo Territorial.

Acción: Al cabo del segundo mes de haber suscrito el presente programa de gestión, el prestador deberá contar con los equipos de laboratorio o reactivos necesarios para el control de calidad de agua permanente en la PTAP, el cual será entregado por la EPC S.A. E.S.P. de acuerdo al plan de aseguramiento del PDA de Cundinamarca.

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



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

C014/5927

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Compra y/o suministro de equipos de laboratorio o reactivos necesarios para el control de calidad de agua permanente en la PTAP	2 meses a partir de la firma del presente programa	Cantidad de equipos o reactivos comprados o suministrados / 3	30% si se compra solo 1 equipo; 60% si se compran 2 equipos; y 100% si compran los 3 equipos.	Facturas de compra de equipos y/o reactivos o soportes de contar con ellos

3. Realizar el control a la calidad de agua distribuida a través de un laboratorio externo acreditado por el Instituto Nacional de Salud -INS-, mediante el muestreo, análisis y verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad del agua IRCA en el municipio de Puerto Salgar.

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 2115⁴ 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 DTGAA adelantó la verificación de los resultados de las muestras del SIVICAP en la prestación del servicio público de acueducto por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. para al año 2016.

La dirección evidenció que el prestador presuntamente incumple la Resolución 2115 de 2007⁵, al suministrar agua no apta para consumo humano (IRCA superior al 5%), como se observa a continuación:

Tabla 2. IRCA mensual 2016

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
8.82	34.15		0	0	18.63	43.75	19.35	9.37	45.15	9.09	

Fuente: SIVICAP 2016

⁴ "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"

⁵ 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.



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 Puerto Salgar

Acción: Realizar el muestreo, análisis y verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad del agua IRCA en los puntos de muestreo concertados y materializados.

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 el muestreo, análisis y verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad del agua IRCA en los puntos de muestreo concertados y materializados	Mensualmente se deberán realizar 3 muestreos en red de distribución para las características de color aparente, turbiedad, cloro residual, pH, alcalinidad total, hierro total, coliformes totales y E Coli.	No. de muestras realizadas / 12 muestreos	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 de cada grupo de muestras con sus respectivos resultados de parámetros de calidad del agua IRCA.

4. Entrega del manual de operación de la PTAP, de láminas para la adecuada señalización e instructivos de buenas prácticas sanitarias – BPS en la PTAP y de la bitácora para el control operacional de la planta, elaborados por EPC S.A. ESP.

Justificación: Los procedimientos y medidas pertinentes a la operación continua y permanente de los diferentes componentes de un sistema de agua potable y saneamiento básico deben seguir los requerimientos establecidos en los manuales de operación que deben tener disponibles en todo momento los operadores de las entidades prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para cada uno de sus componentes, con el fin de brindar a los usuarios el respectivo servicio con los patrones de calidad y continuidad exigidos en el Reglamento Técnico, Resolución 330 de 2017.

La implementación de buenas prácticas sanitarias y operativas en la PTAP y la disposición de una adecuada bitácora fortalece la operación y mejora la eficiencia de los procesos y procedimientos de potabilización, a través de un adecuado y manejo correcto de la información que redundan en costos eficientes y mejoramiento de la calidad del agua potable.

Objetivo: Reducir los riesgos de deficiencias operativas en lo referente al tratamiento y potabilización del agua en los diferentes equipos y componentes que dispone la PTAP, así como garantizar y mantener continuamente la calidad del agua potable para consumo humano dentro de los parámetros mínimos exigidos por la normatividad vigente.



C014/5927



C014/5927

Acción: Al cabo del segundo mes de haber suscrito el presente programa de gestión, el prestador deberá contar con el manual de operación de la PTAP para garantizar continuamente una operación eficiente de los diferentes equipos y componentes de la planta, con las láminas de señalización e instructivos de buenas prácticas sanitarias y operativas y con la bitácora para el control operacional de la planta, elaborados por EPC S.A. ESP

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
Manual de operación de la PTAP necesario para la operación efectiva de los equipos y elementos involucrados en el tratamiento y potabilización del agua, elaborado por EPC S.A. E.S.P.	2 meses a partir de la firma del presente programa	Porcentaje de avance en el recibo del manual de operación de la PTAP, para el control operacional de la planta	100% al finalizar la última semana del segundo mes de este Programa	Acta de entrega por parte de EPC S.A. E.S.P. y recibo del manual de operación de la PTAP, junto con el manual de operación.
Láminas de señalización e instructivos de buenas prácticas sanitarias y operativas y de la bitácora para el control operacional de la planta, elaborados por EPC S.A. E.S.P.	2 meses a partir de la firma del presente programa	Porcentaje de avance en el recibo de las láminas de señalización e instructivos de buenas prácticas sanitarias y operativas y de la bitácora para el control operacional de la planta	100% al finalizar la última semana del segundo mes de este Programa	Acta de entrega por parte de EPC S.A. E.S.P y recibo del informe con protocolo de aplicación de las láminas de señalización e instructivos de buenas prácticas sanitarias - operativas y de aplicación de la bitácora

5. Lavado de planta general y tanques de almacenamiento.

Justificación: Para dar cumplimiento a los parámetros de calidad del agua potable se requiere realizar el lavado periódico de la PTAP y de los tanques de almacenamiento que surten el agua potable a la red de distribución y usuarios finales.

Objetivo: Garantizar la calidad del agua potable para el municipio de Puerto Salgar dentro de los parámetros mínimos exigidos por la normatividad vigente

Acción: Realizar un (1) lavado cada dos (2) meses de la PTAP al igual que de los dos (2) tanques de almacenamiento que tiene la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P.

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 un (1) lavado cada dos (2) meses a la PTAP	4 meses	Cantidad de lavados de la PTAP / 2 lavados a la PTAP	50% al finalizar la última semana del segundo mes de este programa. 100% al finalizar la última semana del cuarto mes de este programa	Informe de los lavados de la PTAP (con fotografías)
Realizar un (1) lavado cada dos meses a los dos (2) tanques de almacenamiento	4 meses	Cantidad de lavados a los tanques de almacenamiento / 4 lavados	50% al finalizar la última semana del segundo mes de este programa. 100% al finalizar la última semana del cuarto mes de este programa	Informe de los lavados a los tanques de almacenamiento



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

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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. 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 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO SALGAR E.S.P. 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 - 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 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

