

PROGRAMA DE GESTIÓN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SIMITÍ S.A E.S.P. - COOAGUASIM

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, **RAUL AUGUSTO DE LA HOZ MENDOZA** con cédula de ciudadanía No. 1.050.920.053 de Simití, Bolívar, en su calidad de representante legal del prestador **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SIMITÍ S.A E.S.P.** con NIT 900062908 - 2, hemos acordado celebrar el presente programa de gestión,

CONSIDERANDO

Que **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SIMITÍ S.A E.S.P.** (en adelante COOAGUASIM), identificada como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, con ID 20534, es una persona jurídica prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Simití en el departamento de Bolívar, 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."



C014/5927



C014/5927

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 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.

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.



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 COOAGUASIM 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 COOAGUASIM, prestador de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Simití, Bolívar.

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 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
NR	NR	0,00	28.67	NR	100	NR	NR	NR	NR	NR	NR

Tabla 2. IRCA mensual 2016

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
NR	NR	NR	NR	NR	NR	0	0	0	0	12.5	66.67

Fuente: SIVICAP 2015 y 2016

Al estar distribuyendo agua para consumo humano con parámetros de 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 COOAGUASIM en el municipio de Simití, departamento de Bolívar.

En consideración a las deficiencias identificadas, la Superservicios y COOAGUASIM resolvieron acordar un programa de gestión con compromisos en cabeza de ésta última, que permitan

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

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 Simití – Bolívar, mediante el cumplimiento de los compromisos acordados.
- 2.2. Definir y concertar compromisos a cumplir por parte de COOAGUASIM, 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 COOAGUASIM, 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 COOAGUASIM 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 COOAGUASIM se tomaron como línea base los resultados deficientes 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 público de acueducto por parte de COOAGUASIM.

CUARTO. Recursos. COOAGUASIM 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 COOAGUASIM 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 COOAGUASIM y la periodicidad con la que debe presentar los respectivos informes y documentos necesarios para evidenciar su cumplimiento.

Una vez COOAGUASIM 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.



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

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 COOAGUASIM 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 COOAGUASIM.

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 28 de febrero 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 COOAGUASIM, 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 COOAGUASIM 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 COOAGUASIM 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

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"



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 desarrolleen en vigencia del presente programa.

UNDÉCIMO. Sanciones. La Superservicios podrá iniciar procedimientos sancionatorios a COOAGUASIM 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

RAUL AUGUSTO DE LA HOZ MENDOZA
Representante Legal COOAGUASIM



C014/5927



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 COOAGUASIM 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:

- Realizar la capacitación y certificación en competencias laborales desarrolladas por el SENA en convenio con AGUAS DE BOLIVAR, para 12 personas que integran el equipo de operación del sistema de potabilización.
- Construcción de los puntos de muestreo exigidos por la Secretaría de Salud.
- Compra o suministro de equipos de laboratorio o reactivos necesarios para el control de calidad de agua permanente en la PTAP.
- Implementar sistemas de registro y archivo de la información utilizando los formatos aprobados en el Sistema de gestión de calidad.
- Reparación del macro medidor al inicio de la red de distribución.
- Revisión y actualización de la señalización del sistema de potabilización.
- Realizar mantenimiento tanque de almacenamiento, de las redes de conducción y distribución (purgas en toda la red) y desinfección del tanque de contacto de cloro.
- Realizar mantenimiento de los módulos de la PTAP (floculador, sedimentador, filtros entre otros).
- Realizar el seguimiento y control de los inventarios de insumos químicos y de laboratorio en la planta de tratamiento.
- 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 Simití.
- Realizar desinfección al tanque de contacto de cloro, tanque de almacenamiento, desinfección de la tubería de conducción y red de distribución.
- Determinar la dosis optima del desinfectante (cloro gaseoso) en el agua filtrada.

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 AGUAS DE BOLIVAR, para 12 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 COOAGUASIM 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 los años 2015 y 2016, es necesario incluir dentro del programa de gestión, un compromiso tendiente a que COOAGUASIM 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 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 Aguas de Bolívar, que le permita contar con espacios de capacitación para los 12 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, COOAGUASIM y Aguas de Bolívar	15 días hábiles después de suscribir el	Porcentaje de avance del convenio	100% Avance en los 15 días	Convenio firmado o evidencia de gestiones eficientes para lograr la

C014/5927



C014/5927

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
	programa			suscripción del mismo
Capacitación y certificación de los operarios del sistema de potabilización	3 meses después de la remisión del convenio a la Superservicios	Certificados en competencias laborales / Total de competencias laborales (12 en total)	100% al vencimiento de los 3 meses	Copia de las 12 certificaciones en competencias laborales

2. Construcción de los puntos de muestreo exigidos por la Secretaría de Salud.

Justificación: De acuerdo con la Resolución 0811 de 2008 del Ministerio de la Protección Social y del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la localización de los puntos de recolección de las muestras de agua para consumo humano en la red de distribución deberá determinarse, de común acuerdo, entre las personas prestadoras y la respectiva autoridad sanitaria de los departamentos, distritos o municipios.

La persona prestadora y la autoridad sanitaria competente deben concertar los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua para consumo humano. El reporte de los puntos seleccionados se debe realizar mediante acta firmada entre la autoridad sanitaria y la persona prestadora de la jurisdicción, en donde se indiquen los nombres e identificaciones de los representantes.

La materialización de los puntos de muestreo, la hará la persona prestadora mediante la instalación de los accesorios requeridos a la tubería de distribución en el sitio seleccionado. Una vez se materialicen los puntos de muestreo, la autoridad sanitaria y el prestador deben suscribir un acta final de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad de agua para consumo humano, en donde además quede claramente establecido el procedimiento de acceso al dispositivo de recolección de la muestra.

Ahora bien, según información obtenida del SIVICAP se están tomando muestras para análisis de la calidad del agua en dos (2) puntos intradomiciliarios, lo cual estaría presuntamente contraviniendo lo establecido en el artículo 2º de la mencionada Resolución, que indica que todos los puntos de muestreo deben estar localizados en la red de distribución.

De otra parte, el prestador manifestó que el acta de concertación suscrita con la autoridad sanitaria está sujeta a modificación, debido a que en el acta actual solo se concertaron tres de los cuatro puntos seleccionados conforme a la Resolución 811 de 2008, los cuales no han sido materializados, e igualmente expuso que la Secretaría de Salud realiza el aviso de toma de muestras de manera verbal, por ende, no se tiene un recibido a conformidad.

Objetivo: Localización, identificación, concertación, y materialización de los puntos de muestreo exigidos por la Secretaría de Salud.



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:

- Localización e identificación de los puntos de muestreo entre el prestador y la autoridad sanitaria en la primera semana después de la firma del presente Programa de Gestión, dando cumplimiento a los criterios establecidos en el artículo 2° y 4° de la Resolución 0811 de 2008.
- Al cabo de la semana siguiente a la localización e identificación de los puntos de muestreo el prestador deberá realizar el acta de concertación de los puntos y lugares de muestreo dando cumplimiento a los criterios establecidos en los artículos 2°, 3° y 4° de la Resolución 0811 de 2008, remitiendo a la Superservicios copia del acta de concertación de los nuevos puntos y lugares de muestreo y realizar el respectivo cargue en el SUI.
- Al finalizar la tercera semana, el prestador deberá: i) realizar la materialización de los puntos ajustados o modificados debidamente concertados; ii) suscribir el acta de materialización de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad del agua para consumo humano y; iii) realizar el cargue en el SUI del acta de materialización de recibo a conformidad de los puntos de muestreo.

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
Localización e identificación de los puntos de muestreo entre el prestador y la Autoridad Sanitaria	La primera semana después de la firma del presente Programa de Gestión	Porcentaje de avance en Localización e identificación de los puntos de muestreo	100% Primera semana después de la firma del presente Programa	Informe de localización e identificación de los puntos de muestreo.
Realizar el acta de concertación de los puntos y lugares de muestreo	Al cabo de la semana siguiente a la localización e identificación de los puntos de muestreo	Porcentaje de avance en la realización del acta de concertación de los puntos y lugares de muestreo	100% la semana posterior a la localización e identificación de los puntos de muestreo	Acta de concertación de los puntos y lugares de muestreo
Realizar la materialización de los puntos ajustados o modificados debidamente concertados	Al finalizar la tercera semana	Porcentaje avance de la materialización de los puntos ajustados o modificados	100% la tercera semana posterior a la firma de este Programa	Informe de la materialización de los puntos ajustados o modificados debidamente concertados
Suscribir el acta de materialización de recibo a conformidad de los puntos de muestreo	Al finalizar la tercera semana	Porcentaje de avance en la realización del acta de materialización de recibo a conformidad de los puntos de muestreo	100% la tercera semana posterior a la firma de este Programa	Acta de materialización de recibo a conformidad de los puntos de muestreo
Realizar el cargue en el SUI del acta de	Al finalizar la tercera semana	Porcentaje de avance en el cargue en el SUI del	100% la tercera semana posterior a la	Reporte del cargue en el



C014/5927



C014/5927

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
materialización de recibo a conformidad de los puntos de muestreo		acta de materialización de recibo a conformidad de los puntos de muestreo	firma de este Programa	SUI del acta de materialización

3. Compra o suministro de equipos de laboratorio o 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.

Objetivo: Mejorar los procesos de control de la calidad del agua potable.

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.

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
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	Porcentaje de avance en la compra y/o suministro de equipos de laboratorio o reactivos necesarios para el control de calidad del agua	100% al finalizar la última semana del segundo mes posterior a la firma de este Programa	Facturas de compra de equipos y/o reactivos o soportes de contar con ellos

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

Justificación: Según información obtenida por parte del prestador en su propuesta para el Programa de Gestión (Radicado 20175290373262 de 22 de mayo de 2017), 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: El prestador debe implementar los sistemas de registro y archivo de la información utilizando los formatos aprobados en el Sistema de Gestión de Calidad y llevar los registros diarios de las muestras que se realizan al agua cruda y 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
Llevar registro diario de las muestras que se realizan al agua cruda y agua potable	A partir de la fecha de firma del presente programa	Número de muestras diarias registradas / 120	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.	Formatos de registro de muestras de agua cruda y agua potable
Implementar sistemas de registro y archivo de la información utilizando los formatos aprobados en el Sistema de gestión de calidad	4 meses a partir de la firma del presente programa	Porcentaje de la implementación de los sistemas de registro y archivo de la información mediante el uso de formatos aprobados en sistema gestión de calidad	100% al terminar la última semana del cuarto mes posterior a la firma del presente programa	Informe de implementación de formatos del sistema de gestión de calidad y de los sistemas de registro y archivo de la información.

5. Reparación del macro medidor al inicio de la red de distribución.

Justificación: El prestador plantea que se requiere de un registro mensual promedio del caudal de entrada y de salida de la PTAP, con el objeto de contabilizar el consumo y producción de la misma.

Objetivo: Obtener información de registros de consumo y producción de agua en la planta de tratamiento.

Acción: Contar con un macro medidor de caudal instalado y en funcionamiento al inicio de la red de distribución y registrar adecuadamente los caudales de consumo y producción de 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
Reparar el macromedidor instalado al inicio de la red de distribución	3 meses a partir de la firma del presente	Porcentaje de reparación del macromedidor	100% al terminar la última semana del tercer mes posterior a la firma del presente programa	Informe de reparación del macromedidor



C014/5927



C014/5927

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Registrar los caudales diario de entrada y salida ⁴ de la PTAP	mensual	Registros diarios de caudales/120 días	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.	Soportes del registro de caudal.

6. Revisión y actualización de la señalización del sistema de potabilización.

Justificación: El prestador planteó que se requiere reducir el riesgo de accidentes e incidentes laborales en la PTAP.

Objetivo: Reducir los riesgos de accidentes e incidentes laborales en la PTAP.

Acción: Realizar la revisión y actualización de la señalización del sistema de 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
Realizar la revisión y actualización de la señalización del sistema de potabilización	La cuarta semana posterior a la firma de este Programa	Porcentaje de la revisión y actualización de la señalización del sistema de potabilización	100% al terminar la cuarta semana posterior a la firma de este Programa	Informe de actualización de señalización del sistema potabilización.

7. Realizar mantenimiento del 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 – RAS⁵ establece que la limpieza del tanque de almacenamiento debe realizarse por lo menos una vez cada 6 meses. Adicionalmente, el prestador planteó la necesidad de mantenimiento del tanque de almacenamiento y las redes de conducción y distribución cada 3 meses para garantizar el cumplimiento de la calidad del agua potable. Así mismo planteó la necesidad de realizar la desinfección del tanque de contacto de cloro cada 2 meses.

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

⁴ Una vez se repare el macro medidor a la Salida de la Planta.

⁵ Resolución 0330 de 2017.



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 al tanque de almacenamiento y a las redes de conducción y distribución (purgas en toda la red).	3 meses	Porcentaje del mantenimiento del tanque de almacenamiento y de la red de 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	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: El prestador planteó 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 mantenimiento y lavado de filtros, sedimentadores y floculadores de la PTAP una vez al mes para garantizar el cumplimiento de la calidad del 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 mantenimiento y lavado de filtros, sedimentadores y floculadores de la PTAP una vez al mes	La última semana del mes, cada uno de los 4 meses posteriores a la firma de este Programa	Porcentaje del mantenimiento de módulos de la PTAP	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 mantenimiento de los módulos de la PTAP.

9. Realizar seguimiento y control a los inventarios de insumos químicos y de laboratorio en la planta de tratamiento.



Justificación: El prestador planteó la necesidad de realizar el seguimiento y control de los inventarios de insumos químicos y de laboratorio en la planta de tratamiento para garantizar la 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.

Acción: Realizar el seguimiento y control a los inventarios de insumos químicos y de laboratorio en la planta de tratamiento.

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 seguimiento y control de los inventarios de insumos químicos y de laboratorio en la planta de tratamiento	La última semana del primer y cuarto mes posterior a la firma de este Programa	Porcentaje del control de inventarios de insumos químicos y de laboratorio	50% al terminar la última semana del primer mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes	Informe de cada inventario de insumos químicos y de laboratorio.

10. Realizar el control a la calidad de agua distribuida a través de un laboratorio externo acreditado por el INS, mediante el muestreo, análisis y verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad del agua IRCA en el municipio de Simití.

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 2115⁶ 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

⁶ "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

del Sistema de Vigilancia de la Calidad de Agua Potable - SIVICAP en la prestación del servicio de acueducto por parte de COOAGUASIM para los años 2015 y 2016.

La dirección evidenció que el prestador presuntamente incumple la Resolución 2115 de 2007⁷, 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
NR	NR	0,00	28.67	NR	100	NR	NR	NR	NR	NR	NR

Tabla 2 IRCA mensual 2016

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
NR	NR	NR	NR	NR	NR	0	0	0	0	12.5	66.67

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 Simití.

Acción: Realizar el muestreo, análisis y verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad del agua IRCA en los nuevos 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 nuevos 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, coliformes totales y coliformes fecales.	Porcentaje de muestras analizadas frente a la exigencia de la norma	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 de parámetros de calidad del agua IRCA.

11. Determinar la dosis óptima del desinfectante (cloro gaseoso) en el agua filtrada.

Justificación: Con el objeto de garantizar y mantener la calidad del agua potable para consumo humano, se plantea la necesidad de la determinación de la dosis óptima de

⁷ 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

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

desinfectante en el agua filtrada durante los cuatro (4) meses del Programa de Gestión.

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

Acción: Definir protocolo de aplicación de cloro gaseoso y determinar la dosis óptima del mismo en el agua filtrada. Muestrear la cantidad de cloro residual a la salida de la PTAP y en el punto más alejado de la red de distribución (4 mediciones al mes).

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
Determinar la dosis óptima del desinfectante (cloro gaseoso) en el agua filtrada	2 meses	Porcentaje de la determinación de protocolo y dosis óptima del desinfectante	100% al terminar la cuarta semana del segundo mes.	Informe con protocolo de aplicación de cloro gaseoso y dosis óptima.
Muestrear la cantidad de cloro residual a la salida de la PTAP y en el punto más alejado de la red de distribución	4 mediciones al mes	Número de mediciones de cloro residual a la salida de la PTAP y en el punto más alejado de la red de distribución / 16	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.	Informe de cada grupo de muestras con sus respectivos resultados



C014/5927



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 3. Reporte de información

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre COOAGUASIM 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 carga 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 carga 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 carga 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 COOAGUASIM 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 del indicador de cumplimiento de certificación de cargue de información al Sistema Único de Información -SUII-



C014/5927



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](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

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 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 2,3 y 4 (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 2,3 y 4 (prestadores con población atendida mayor 10.000 habitantes)
- Formato actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias - Rango 1, 2, 3 y 4
- Formato características especiales - Rango 2,3 y 4 (prestadores con población atendida mayor 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



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