

PROGRAMA DE GESTIÓN

UNIAGUAS S.A. E.S.P.

Entre los suscritos a saber, por una parte **DIEGO HERNÁN HURTADO VARÓN**, con cédula de ciudadanía No. 19.304.296 de Bogotá, en su calidad de Gerente de la empresa **UNIAGUAS S.A. E.S.P.** (en adelante UNIAGUAS S.A. E.S.P.), con NIT 830139722 - 9, y por la otra, **BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**, mayor de edad y domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía número 1.018.410.262 de Bogotá, en su calidad de Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Superservicios), hemos acordado celebrar el presente programa de gestión, y

CONSIDERANDO

Que UNIAGUAS S.A. E.S.P., identificado, como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, con ID 20028, es prestador de los servicios públicos de acueducto en los municipios de Cereté, Ciénaga de Oro, Sahagún y San Carlos y de alcantarillado en los municipios de Cereté, Sahagún y Ciénaga de Oro, en el departamento de Córdoba.

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 dispone lo siguiente:

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

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



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

Que el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 establece que:

"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 control, 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 supervisión 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 el programa de gestión incorpora las estrategias, plazos e indicadores acordados entre UNIAGUAS S.A. 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 la Resolución SSPD 20171300104725 del 26 de junio de 2017 delegó en los Directores Técnicos de Gestión la función de celebrar los acuerdos de programas de gestión realizados con los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Que por lo anteriormente expuesto se acuerdan las siguientes:

PRIMERO. Necesidad del programa de gestión. La Superservicios realizó visita de inspección al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los municipios de Cereté, Ciénaga de Oro, Sahagún y San Carlos por parte de la empresa UNIAGUAS S.A. E.S.P., durante el mes de junio de 2017, en la que se evidenció que el prestador presentaba dificultades en aspectos comerciales, técnicos, administrativos y financieros, recogidas en la Evaluación Integral de UNIAGUAS S.A. E.S.P. (anexo 1).

Ahora bien, teniendo en cuenta las dificultades evidenciadas en la Evaluación Integral; la Superservicios y UNIAGUAS S.A. 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 continuidad y calidad de los servicios.

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

- 2.1. Asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto en los municipios de Cereté, Ciénaga de Oro, Sahagún y San Carlos – Córdoba y de alcantarillado en los municipios de Ciénaga de Oro, Sahagún y Cereté, mediante el cumplimiento de los compromisos acordados por parte de UNIAGUAS S.A. E.S.P.
- 2.2. Definir y concertar compromisos a cumplir por parte de UNIAGUAS S.A. E.S.P., que permitan subsanar las deficiencias administrativas, financieras, técnicas y comerciales identificadas por la Superservicios, así como establecer las correspondientes acciones de mejora en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- 2.3. Hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos por parte de UNIAGUAS S.A. E.S.P., para efectos de evidenciar la mejoría en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, o tomar las demás medidas que sean necesarias ante incumplimientos de los compromisos acordados.



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

TERCERO. Línea base. Para definir los compromisos que debe cumplir UNIAGUAS S.A. E.S.P se tomaron como línea base las deficiencias identificadas en la visita de inspección realizada en junio de 2017 que fueron plasmadas en la Evaluación Integral que se anexa al presente programa y hace parte integral del mismo.

CUARTO. Plan de acción. Con el fin de definir los compromisos que debe cumplir UNIAGUAS S.A. E.S.P y de 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 UNIAGUAS S.A. E.S.P. y la periodicidad con la que debe presentar los respectivos informes y documentos necesarios para evidenciar su cumplimiento.

Una vez UNIAGUAS S.A. 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 el informe de seguimiento **MENSUAL** con sus respectivos soportes, por correspondencia a la sede central de la Superservicios en Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35) y por correo electrónico a la cuenta: sspd@superservicios.gov.co

QUINTO. 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 o quien éste delegue.

El representante legal de UNIAGUAS S.A. 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 UNIAGUAS.

SEXTO. Plazo. El plazo máximo de cumplimiento del presente programa de gestión será hasta el **14 de diciembre 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.

SÉPTIMO. 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 UNIAGUAS S.A. 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 UNIAGUAS S.A. E.S.P. ha incumplido con 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.



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

OCTAVO. Seguimiento. La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos de este programa de gestión acordados con UNIAGUAS S.A. E.S.P. a partir de los informes, de la información reportada en SUI, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por esta entidad a la empresa.

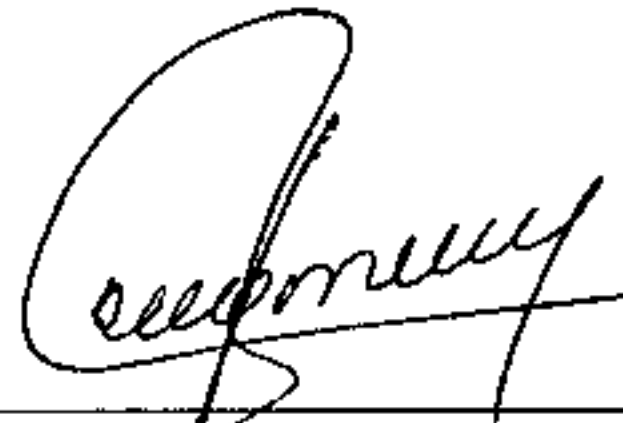
NOVENO. Informes. A partir de la fecha de firma del presente programa de gestión, el prestador adquiere la obligación de presentar un informe mensual adicional a los específicos requeridos en los anexos, en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas.

DÉCIMO. Sanciones. La Superservicios podrá imponer sanciones a UNIAGUAS S.A. E.S.P. por el incumplimiento de los compromisos acordados en este programa de gestión, así como al gerente o representante legal y demás administradores que puedan tener responsabilidad en dichos incumplimientos.

El presente programa de gestión se firma en la ciudad de Bogotá a los 14 días del mes de diciembre de 2017.



BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE
Directora Técnica de Gestión de Acueducto y
Alcantarillado



DIEGO HERNÁN HURTADO VARÓN
Gerente General
UNIAGUAS S.A. E.S.P.



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

ANEXOS

- **Anexo 1. Evaluación Integral**

La Evaluación Integral adelantada en el mes de agosto de 2017 se encuentra publicada en el siguiente link:

<http://www.superservicios.gov.co/content/download/21962/171230/version/1/file/uniaguas.pdf>

- **Anexo 2. Matriz de seguimiento**



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. Aspectos Administrativos

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre UNIAGUAS S.A. 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 administrativo las partes han tenido en cuenta en el programa:

- Durante la Evaluación Integral proyectada en agosto de 2017 se evidenció que la totalidad del personal operativo presuntamente no cuenta con la Certificación de Competencias Laborales, como lo estipula la Resolución 1570 de 2004.

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. Obtención de la Certificación de Competencias Laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado

Justificación: A partir del análisis realizado en la Evaluación Integral de agosto de 2017, se evidenció que presuntamente la totalidad del personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado no se encuentra certificado en Competencias Laborales de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 1570 de 2004.

Objetivo: Obtener los Certificados de Competencias Laborales para el personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

Acción: UNIAGUAS S.A. E.S.P. presentará a la Superservicios, dentro del mes siguiente a la firma del presente programa, el trámite ante el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA para la solicitud de la programación de las capacitaciones requeridas para la Certificación de Competencias Laborales.

Posteriormente, la empresa tendrá un plazo máximo de 11 meses para adelantar en coordinación con el SENA las capacitaciones que sean acordadas, y obtener así las respectivas certificaciones en mención.

De manera mensual, UNIAGUAS S.A. E.S.P. deberá informar a esta Superservicios el avance en el cumplimiento del compromiso.

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



C014/5927

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Tramitar el CCL para el personal operativo de acueducto y alcantarillado	1 mes a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	Porcentaje de avance en la programación de capacitaciones con el SENA	100% al final del plazo	Informe mensual
Adelantar en coordinación con el SENA las capacitaciones y obtener las respectivas certificaciones	11 meses después del acuerdo con el SENA	Obtención de las CCL para el 100% de los operarios de los sistemas de acueducto y alcantarillado Asistencia de los operadores a las capacitaciones	100% de los operarios tendrán CCL Asistencia al 100% de las sesiones de capacitación por el 100% de los operarios	



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N° 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 4. Aspectos Comerciales

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre UNIAGUAS S.A. 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 comercial y tarifario, las partes han tenido en cuenta en el programa:

- Revisión, actualización, legalización y socialización a los usuarios del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.
- Reducción de pérdidas comerciales: Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con probable falla, cambio de medidores obsoletos.
- Ajustar la factura a la normatividad vigente
- Gestión y eficiencia del recaudo
- Recaudo de recursos municipales para cubrir los subsidios en Cereté y San Carlos
- Gestión de cartera
- Reducción de PQR en Cereté y Sahagún

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. Revisión, actualización, legalización y socialización a los usuarios del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.

Justificación: El título VIII de la Ley 142 de 1994 establece la naturaleza y características generales del contrato de servicios públicos y determina las obligaciones que adquieren tanto los prestadores como los usuarios en la ejecución y celebración del mismo.

Por lo anterior, es necesario que dentro del programa de gestión se incluya un compromiso tendiente a que UNIAGUAS S.A. E.S.P. acate de manera eficaz las disposiciones que en materia de contrato de condiciones uniformes contempladas en la Ley 142 de 1994 y demás regulación aplicable.

Objetivo: Revisar, actualizar, obtener concepto de legalidad ante la CRA, y socializar y divulgar el Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa.

Acción: En un plazo de dos meses contados a partir de la firma del programa de gestión, UNIAGUAS deberá realizar el diagnóstico de las metas de continuidad y presión en la zona rural. Una vez hecho esto, UNIAGUAS deberá remitir a la CRA el contrato de condiciones uniformes con el anexo técnico ajustado de acuerdo con las condiciones de operación actuales, solicitando el concepto de legalidad.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N° 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

Luego de la expedición del concepto de legalidad por parte de la CRA, UNIAGUAS S.A. E.S.P. deberá reportar a la Superservicios el contrato de condiciones uniformes junto con el respectivo concepto.

El prestador deberá informar inmediatamente las actividades de socialización y divulgación que realice con la comunidad, con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 y de la Resolución CRA 151 de 2001.

Indicador de Avance:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Gestionar ante la CRA nuevo contrato de condiciones uniformes	2 meses	Diagnóstico de la zona rural	Informes de avance del diagnóstico	Mensual
	2 meses	Radicado en la CRA de documentos	Informes de avance de revisión por parte de la CRA	Mensual

2. Reducción de pérdidas comerciales. Instalación de nuevos medidores, revisión y cambio de medidores con falla, cambios medidores obsoletos. – Reducción de pérdidas comerciales.

Justificación: La medición es un derecho de los usuarios y un deber de los prestadores, pero además permite conocer sobre los m³ consumidos y la generación de estadísticas para la planeación del servicio y de la gestión. Es además insumo necesario para determinar las pérdidas de la empresa.

En la visita realizada en el mes de junio de 2017, la Superservicios evidenció que aproximadamente el 70% de los usuarios de Cereté, Ciénaga de Oro y San Carlos cuentan con medidor mientras que en Sahagún es el 45%, lo que estaría relacionado con deficiencias en la medición que requieren ser revisadas y solucionadas. La normatividad vigente es clara en señalar que la facturación debe responder a los consumos medidos.

Objetivo: Incremento gradual en la medición hasta cumplir los mínimos regulatorios, asegurar la correcta medición y contar con información para estadísticas de consumos y demás.

Acción: Cada mes a partir de la fecha de firma del presente programa, UNIAGUAS S.A E.S.P. deberá enviar a la Superservicios lo siguiente:

- Plan de trabajo para cumplir el objetivo, con cronograma y porcentaje mensual de avance.
- Reporte detallado de suscriptores, indicando cuáles cuentan con micromedición, facturados por diferencia de lectura, por promedio y otras causales.
- Reporte de la gestión sobre medición a suscriptores por promedio y no medidos, como verificación de la reducción de estos.
- Reporte de suscriptores que requieren cambio de medidor por obsolescencia y otras consideraciones.



Carrera 18 N° 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

Con la información solicitada por la Superservicios se medirán los avances efectivos.

Indicador de Avance:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Plan detallado de trabajo para cumplir el objetivo	Dos meses	Porcentaje de Cumplimiento	50% Primer mes 50% Segundo mes	Informe mensual
Reporte detallado de suscriptores	12 meses	Reducción del porcentaje de suscriptores facturados por promedio	95% de micromedición efectiva	Informe mensual
Gestión suscriptores facturados por promedio y no medidos.	12 meses			Informe mensual
Reporte medidores cambiados y otros	12 meses			Informe mensual

3. Ajustar la factura a la normatividad vigente

Justificación: como resultado de la visita llevada a cabo en junio de 2017, se encontró que la factura expedida por la empresa no cumple con la totalidad de los requisitos señalados en la Resolución CRA 768 de 2016, Anexo I – Modelo de Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 16.

Objetivo: Ajustar la factura a los lineamientos señalados en el Anexo I, cláusula 16 de la Resolución CRA 768 de 2016.

Acción: UNIAGUAS S.A. E.S.P. presentará a la Superservicios, dentro del mes siguiente a la firma del presente programa, el formato de factura ajustado a la normatividad señalada, y posteriormente, remitirá una muestra aleatoria de 5 facturas donde se evidencie el ajuste en comento.

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Presentar a la Superservicios el formato de factura ajustado a la normatividad vigente	1 mes a partir de la fecha de la firma del programa de gestión	Número de radicado del documento	Radicación del documento ante la Superservicios	Informe mensual
Presentar a la Superservicios una muestra aleatoria de facturas	2 meses después de la firma del programa de gestión			

4. Gestión y eficiencia del recaudo

Justificación: En la visita realizada en junio de 2017 se evidenció una eficiencia del recaudo del 70% para ambos servicios públicos, de modo que se requiere alcanzar como mínimo el 85%, de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 315 de 2005.



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

Objetivo: Incrementar el recaudo hasta alcanzar un 88%.

Acción: En el primer mes a partir de la firma del programa de gestión, UNIAGUAS S.A. E.S.P. entregará un cronograma que contenga estrategias para incentivar el recaudo, medición de efectividad y tiempos de ejecución.

Cada mes a partir de la fecha de firma del presente programa, el prestador debe enviar a la Superservicios lo siguiente, con los respectivos soportes:

- Reporte mensual de facturación corriente junto con el recaudo por cada servicio prestado, especificando aquellos recursos provenientes de los subsidios otorgados por el municipio a los estratos subsidiables.

Con la información solicitada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se medirán los avances efectivos.

Indicador de Avance:

Al término de un mes de firmado el programa de gestión el prestador debe presentar la estructura del plan de recaudo, con cronograma, metas e indicadores, para el cumplimiento del objetivo propuesto. Debe incluir las estrategias de sostenimiento de las metas una vez cumplidas. El plazo máximo para cumplir con la meta del 88% de recaudo, es de 12 meses.

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Programa para incentivar el recaudo y medición de efectividad, con cronograma de actividades y tiempos de ejecución	1 mes	Cumplimiento con la entrega del programa	100% entrega del programa	1 Mes
Ejecución del programa de recaudo	12 Meses	Porcentaje de cumplimiento	100% de ejecución	Mensual
Generación de estadísticas de la facturación contra recaudo por servicio	12 Meses	Recaudo / Facturación	Aumentar el recaudo hasta cumplir el objetivo	

5. Recaudo de recursos municipales para cubrir los subsidios en Cereté y San Carlos

Justificación: De la información recopilada en visita, se obtuvo un balance de subsidios, contribuciones y aportes recibidos de los municipios de Cereté y San Carlos en déficit, que para 2016 correspondió a 500 millones de pesos.

Objetivo: Recaudar los recursos en mora y gestionar el giro mensual de los subsidios.

Acción: En un plazo de 6 meses contados a partir de la suscripción del programa de gestión, el prestador deberá gestionar que los recursos con destinación específica para subsidios que



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

adeudan los municipios mencionados, sean girados lo antes posible a UNIAGUAS S.A. E.S.P., de forma mensual y oportuna.

Dentro de los siguientes meses deberá remitir un informe, en el cual se detalle el balance entre subsidios y contribuciones del período y la gestión adelantada para el cobro de estos.

Indicador de Avance:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Gestionar giro de subsidios adeudados en los Municipios de Cereté y San Carlos	6 meses	Cumplimiento con la radicación de documentos o la copia de las actas de reuniones con la Alcaldía o dependencias de la misma	Evidencia de la gestión ante la Alcaldía para conseguir el pago de los subsidios	Informe mensual
Balance entre subsidios y contribuciones del período y la gestión adelantada para el cobro de estos.	12 meses	Porcentaje de avance. (valor de los giros / valor total de los subsidios adeudados) * 100	100% Compromiso de giro o prueba de recaudo.	Informe mensual luego de la firma del programa.

6. Gestión de cartera

Justificación: Como resultado de la visita realizada en junio de 2017, para la vigencia 2016 se encontró una concentración de la cartera superior a 365 días del 81% para ambos servicios, lo que limita los recursos disponibles de la empresa.

Objetivo: Recuperar en 12 meses el 40% de la cartera menor a 360 días y al menos el 15% de la cartera mayor a 361 días.

Acción: En el primer mes a partir de la firma del programa de gestión, UNIAGUAS S.A. E.S.P. entregará un programa de recuperación de cartera con el correspondiente cronograma detallado de actividades a emprender para la depuración de la misma. Cada bimestre a partir de la fecha de firma del presente programa, el prestador debe enviar a la Superservicios lo siguiente, con sus respectivos soportes:

- Estadísticas generales de estado de la cartera mes a mes y resultados del plan de recuperación discriminado por servicio prestado.

Con la información solicitada por la Superservicios se medirán los avances efectivos.

Indicador de Avance:

Un mes después de la suscripción del programa de gestión deberá presentar un programa detallado de la estrategia de recuperación de cartera y al cabo de 11 meses la reducción descrita en el objetivo.



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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Plan de recuperación y cronograma de actividades para cada servicio prestado	1 mes	Cumplimiento con la entrega del Plan y cronograma	100 % entrega	1 mes
Estadísticas generales de estado de la cartera mes a mes y resultados del plan de recuperación discriminado por servicio prestado	bimestral	Cumplimiento en la entrega de los reportes	100% entrega bimestral	Informe bimestral

7. Reducción de PQR en Cereté y Sahagún

Justificación: De la visita realizada en junio de 2017, se tiene que la mayor cantidad de PQR se registran en los municipios de Cereté y Sahagún, por lo que UNIAGUAS S.A. E.S.P. deberá revisar su gestión en dichos municipios.

Objetivo: reducir el número de PQR registradas en los municipios de Cereté y Sahagún, en especial aquellas referentes a fugas de agua en red de distribución, rebose cámara de inspección, Inconformidad por el consumo y descuento por predio desocupado.

Acción: la empresa deberá remitir a la Superservicios un reporte bimestral que contenga las acciones comerciales y operativas llevadas a cabo por la empresa para reducir las PQR, así como las estadísticas generales de PQR.

Indicador de Avance:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Reporte de las acciones comerciales y operativas llevadas a cabo por la empresa para reducir las PQR	6 meses	Cumplimiento en la entrega de los reportes	100% entrega bimestral	Informe mensual
Estadísticas generales de PQR señalando la causal	6 meses	Cumplimiento en la entrega de los reportes	100% entrega bimestral	Informe mensual



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 5. Aspectos Financieros

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre UNIAGUAS S.A. 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 financiero las partes han tenido en cuenta en el programa:

- Certificar los formatos NIIF pendientes en SUI tanto para 2015 como para 2016, así como la elaboración de sus estados financieros no comparados de 2015 y los estados financieros de 2016 bajo el nuevo régimen contable.
- Generar razonabilidad y credibilidad frente a la información financiera presentada.

Justificación: UNIAGUAS S.A. E.S.P. tiene pendiente por certificar los siguientes formatos y formularios, para así implementar las nuevas normas contables para Pymes (Grupo 2):

Resolución SSPD No. 20141300004095 del 21/02/2014

NIF-A-0007	Formulario A3 - NIF: Preguntas Grupo 2 - PYMES
NIF-A-0009	Formulario B – NIF: Plan de Implementación NIF Anual
NIF-A-0010	Formulario C - NIF: Avance de Ejecución del Plan de Implementación NIF Anual

Resolución SSPD No. 20151300020385 del 29/07/2015, Inicio de transición:

6034	Formato 11 - Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura
6036	Formato 12 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura
6037	Formato 13 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura

Resolución SSPD No. 20161300013475 del 19/05/2015, requerimientos de información Financiera de 2015 en XBRL:

NIF-A-0015	Formulario Único de Clasificación
XBRL	Estados Financieros NO Comparados 2015
XBRL	Notas a los Estados Financieros NO Comparados 2015
XBRL	Formatos Complementarios 2015

Resolución SSPD No. 20171300042935 del 30/03/2017, requerimientos de información Financiera de 2016 en XBRL:

XBRL	Estados Financieros 2016 Individuales y Consolidados
XBRL	Notas a los Estados Financieros 2016 Individuales y Consolidados
XBRL	Formatos Complementarios 2016



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

Objetivo: generar razonabilidad y credibilidad frente a la información financiera presentada

Acción: Dentro del primer mes siguiente a la firma del presente programa de gestión, UNIAGUAS S.A. E.S.P. debe elaborar un diagnóstico sobre la situación financiera de la empresa, para posteriormente certificar los formatos listados y remitir a esta Superintendencia, los soportes de dicha certificación; posteriormente debe reportar sus estados financieros según las normas NIIF.

Indicador de avance:

Acción	Plazo	Indicador de gestión	Cumplimiento	Seguimiento
Elaboración de un diagnóstico sobre la situación financiera de la empresa	Un mes	Diagnóstico realizado	100% al final del primer mes	Mensual
Levantamiento de la información para adopción de las NIF grupo 2-políticas contables	4 meses	Manual de políticas, ESFA, estados financieros certificados y dictaminados	50% al final de los 2 primeros meses	Mensual
Elaboración del ESFA - (sección 35 NIF para PYMES)-hoja de trabajo y análisis de cuentas			50% restante al final del plazo	Mensual
Registro de las operaciones del año 2016 y 2017 con políticas y prácticas en NIF para pymes-resultado, estados financieros comparados-archivos en XBRL	12 meses		100% al final del programa de gestión	Mensual
Evaluar el órgano de fiscalización interno y/o externo con el fin de asegurar la eficacia de su gestión	Un mes	Evaluación realizada	100% al final del primer mes	Mensual
Establecimiento de puntos de control (conciliaciones, arqueos, análisis de cuentas)	Un mes	Conciliaciones realizadas- (financiera-comercial), bimestralmente	100% al final del primer mes	Mensual



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 6. Aspectos Técnicos Operativos

En el presente anexo se señalan los aspectos que serán evaluados con motivo del programa de gestión suscrito entre la empresa UNIAGUAS S.A. E.S.P. y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales contarán con indicadores de seguimiento y metas trimestrales, semestrales y/o anuales.

A continuación, se señalan los aspectos que desde el punto de vista técnico-operativo, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tuvo en cuenta para incluir en el presente acuerdo:

- Concesiones y permisos ambientales.
- Optimizar la infraestructura para incrementar la continuidad y las presiones en la prestación del servicio de acueducto.
- Entregar agua apta para el consumo humano IRCA menor al 5%.
- Reducir el Índice de Agua No Contabilizada (IANC) a un valor de 55 %.
- Realizar la caracterización de las aguas residuales y los caudales medios vertidos a los cuerpos receptores.
- Realizar el mantenimiento a la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

Plan de Acción

En los numerales siguientes, 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. Concesiones y Permisos ambientales

Justificación: UNIAGUAS S.A. E.S.P. debe tramitar ante la autoridad ambiental competente, las concesiones de agua subterráneas para 3 de los 4 pozos en Sahagún, en los que se observó en la visita realizada en junio de 2017 que no cuentan con concesiones vigentes.

De igual manera, durante este proceso de inspección y vigilancia se evidenció que no se cuenta con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) vigente para ninguno de los tres municipios en donde UNIAGUAS presta el servicio de alcantarillado (Cereté, Ciénaga de Oro y Sahagún), ya que aún se adelanta el trámite ante la CVS, y así mismo no se cuenta con permisos de vertimientos de los lodos del proceso de potabilización.

Debido a estas dos situaciones es importante solicitar las respectivas concesiones y permisos ambientales, para así cumplir con la normatividad vigente (artículo 243 de la Resolución 330 de 2017 y artículo 25 de la Ley 142 de 1994), para las concesiones de captación de los pozos profundos, el vertimiento de las aguas tratadas en el sistema de potabilización y el respectivo permiso de vertimientos de aguas residuales.



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

Objetivo: Dar cumplimiento a la normativa legal vigente establecida en el artículo 243 de la Resolución 330 del año 2017, y en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

Metodología: La empresa deberá solicitar ante la autoridad ambiental las concesiones y permisos ambientales, cumpliendo con el total de requisitos que esta establece para dicho trámite. Plazo: 2 meses a partir de la suscripción del programa de gestión. Al cabo de los dos meses, UNIAGUAS S.A. E.S.P., deberá enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios copia del documento donde consten las solicitudes pertinentes ante la CVS, y deberá informar el tiempo que estableció la autoridad ambiental para responder a tal solicitud.

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
Solicitud de concesiones de aguas subterráneas para 3 pozos profundos del municipio de Sahagún	2 meses después de suscribir el programa de gestión	Porcentaje de avance en la gestión de la solicitud de todos los permisos ambientales	100% al final el 1er bimestre	Informe mensual
Solicitud permiso de vertimientos de lodos del proceso de potabilización				
Solicitud permiso de vertimientos – PSMV para los municipios de Cereté, Ciénaga de Oro y Sahagún.				

2. Incrementar la continuidad en la prestación del servicio de acueducto.

Justificación: De conformidad con las disposiciones de la Ley 142 de 1994, la obligación principal de las empresas prestadoras de servicios públicos es ofrecer un servicio continuo y de buena calidad. Sin embargo, en el caso de los municipios de Ciénaga de Oro y Sahagún, se tiene un alto porcentaje de pérdidas de agua en las conducciones que llevan a estos municipios, afectando el caudal de agua que llega a estos municipios. Por otro lado, existe un alto porcentaje de usuarios no normalizados, que en ocasiones cuentan con más de una acometida.

En razón de lo anterior, y teniendo en cuenta el estado de la infraestructura de acueducto, se hace necesario incluir dentro del programa de gestión un compromiso tendiente a que UNIAGUAS S.A. E.S.P. tome medidas con el fin de reducir la vulnerabilidad del sistema de acueducto, y garantizar una prestación del servicio continua.

Objetivo: Aumentar las horas de prestación del servicio de acueducto en cada uno de los municipios conforme lo establecido en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes.



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

Acción: Para el aumento de las horas de prestación del servicio de acueducto, se requiere de la intervención integral del sistema de acueducto. Por esta razón, la Superservicios identificó las actividades descritas a continuación:

- Diagnóstico del estado de las redes de distribución en los municipios de Ciénaga de Oro y Sahagún.
- Detección y legalización de usuarios clandestinos y fraudulentos, ejecutado de manera permanente en el sistema, con informe de avance cada bimestre a partir de la suscripción del programa. Esta actividad debe enfocarse en la detección e incorporación de los barrios y asentamientos subnormales en los municipios de Ciénaga de Oro y Sahagún. El plan que para este fin defina UNIAGUAS S.A E.S.P., deberá ser informado a la Superservicios dentro de los dos meses siguientes a la suscripción del programa de gestión.
- Intervención de las líneas de conducción, con el fin de disminuir el porcentaje de agua que se pierde por motivo de fugas y conexiones ilegales. Plazo: UNIAGUAS S.A. E.S.P. deberá realizar las acciones correspondientes dentro de los doce meses posteriores a la suscripción del acuerdo de mejoramiento.

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
Programa para el incremento de continuidad en la red de distribución en Ciénaga de Oro	2 meses	Presentación del diagnóstico	Cumplir con lo establecido en el anexo técnico del CCU.	Informe mensual
	Aplicación mensual	Horas de prestación del servicio de acueducto y comparativo con estadísticas de PQR		Informe mensual
Programa para el incremento de continuidad en la red de distribución en Sahagún	2 meses	Presentación del diagnóstico	Cumplir con lo establecido en el anexo técnico del CCU.	Informe mensual
	Aplicación mensual	Horas de prestación del servicio de acueducto y comparativo con estadísticas de PQR		Informe mensual
Programa para la detección y legalización de usuarios clandestinos y fraudulentos	2 meses	Presentación del programa	50% Primer mes 50% Segundo mes	Informe mensual
	Aplicación Permanente	Porcentaje de detección y legalización de usuarios	80% Todos los meses	Informe mensual
Programa de optimización de tramos con altas porosidades y vida útil	2 meses	Presentación del programa	50% Primer mes 50% Segundo mes	Informe mensual
	Aplicación Permanente	Porcentaje de avance obras de optimización de tramos	80% Todos los meses	Informe mensual



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

3. Incrementar las presiones en la red de acueducto

Justificación: De conformidad con el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017, la presión promedio en la red debe mantenerse por encima de la presión mínima, la cual se establece de acuerdo con la población atendida. Dado que Cereté, Ciénaga de Oro y Sahagún tienen más de 12.500 habitantes, la presión mínima en la red debe ser de 15 m.c.a. Por otro lado, en San Carlos la presión mínima debe ser de 10 m.c.a. por tener menos de 12.500 habitantes. Ahora bien, en el Contrato de Condiciones Uniformes se definen los mismos valores para las presiones mínimas. Sin embargo, en la visita realizada en junio de 2017 se evidenció que la presión promedio oscila entre los 8 y los 10 m.c.a. para todos los municipios.

Objetivo: Aumentar las presiones en las redes de distribución de cada uno de los municipios conforme lo establecido en el CCU.

Acción: UNIAGUAS S.A. E.S.P. deberá formular un protocolo para la presurización y posterior manejo de las presiones en el sistema, el cual deberá ser remitido a la Superservicios dentro de los 2 meses contados a partir de la suscripción del contrato.

La implementación de este programa se realizará a medida que mejoren las condiciones técnicas del sistema, a partir de las obras contempladas para mejorar la continuidad en la prestación del servicio de acueducto y de la implementación del proyecto de micromedición en el regional.

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
Programa de manejo del sistema de presiones de la red de Cereté	2 meses	Porcentaje de avance en la formulación del protocolo de manejo del sistema	50% Primer mes 50% Segundo mes	Informe mensual
	Aplicación Permanente	Aumento de las presiones	Aumento del indicador de manera mensual	Informe mensual
Programa de manejo del sistema de presiones de la red de Ciénaga de Oro	2 meses	Porcentaje de avance en la formulación del protocolo de manejo del sistema	50% Primer mes 50% Segundo mes	Informe mensual
	Aplicación Permanente	Aumento de las presiones	Aumento del indicador de manera mensual	Informe mensual
Programa de manejo del sistema de presiones de la red de Sahagún	2 meses	Porcentaje de avance en la formulación del protocolo de manejo del sistema	50% Primer mes 50% Segundo mes	Informe mensual
	Aplicación Permanente	Aumento de las presiones	Aumento del indicador de manera	Informe mensual



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

			mensual	
Programa de manejo del sistema de presiones de la red de San Carlos	2 meses	Porcentaje de avance en la formulación del protocolo de manejo del sistema	50% Primer mes 50% Segundo mes	Informe mensual
	Aplicación Permanente	Aumento de las presiones	Aumento del indicador de manera mensual	Informe mensual

4. Cumplir el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua - IRCA

Justificación: De acuerdo con lo establecido en el artículo 9 ítem 1 del Decreto 1575 de 2006, las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano, en relación con el control sobre la calidad del agua para consumo humano, deben realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año.

Durante el proceso de inspección y vigilancia adelantado al prestador en el mes de junio de 2017, se pudo observar que el prestador ha venido realizando las tomas de muestras conforme lo establecido en el artículo 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007 en cuanto a algunas de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano.

Sin embargo, es importante continuar con el cumplimiento de los citados artículos y adicional cumplir con la toma de muestras para los parámetros de cloro residual, residual del coagulante, COT, fluoruros y E. Coli, conforme lo establece la resolución 2115 de 2007.

Ahora bien, el prestador debe dar cumplimiento al párrafo de artículo 5 de la resolución 811 de 2008 en cuanto a realizar anualmente la actualización del acta de puntos y lugares de muestreo, donde se tenga en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación del sistema. En visita del mes de junio de 2017, se pudo observar que presuntamente no se contaría con acta de actualización.

Objetivo: Dar cumplimiento a las frecuencias de toma de muestras conforme lo establece el artículo 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007 y al párrafo del artículo 5 de la resolución 811 de 2008.

Acción: Adelantar mensualmente las tomas de muestras en puntos concertados de la red de distribución y coordinar con la autoridad sanitaria respectiva para la actualización anual del acta de concertación de puntos y lugares de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua.

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



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221
 NIT. 800 250.984.6
 PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Actualización anual del Acta de concertación y materialización de puntos de muestreo	12 meses	Porcentaje de actualización	100% al final del programa	Informe mensual
Programa toma de muestras de control de la calidad del agua por parte de la empresa	15 días a partir de la suscripción del programa de gestión	Entrega programa toma de muestras	100% al final del mes	Único Informe
Toma muestras de calidad para la calidad del agua (características básicas, especiales y no obligatorias) con resultados favorables (IRCA inferior al 5%), certificadas por un laboratorio acreditado, de conformidad con lo establecido en el decreto 1575 y las frecuencias de los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007	Aplicación permanente después de desarrollar el programa	(N° muestras efectuadas / N° muestras programadas) *100	IRCA <5% según resolución 2115 de 2007	Informe mensual
Reportar al SUI mensualmente los resultados de las muestras de control tomadas en red de distribución	Todos los meses según frecuencias establecidas en la resolución 2115 de 2007	No. De muestras reportadas	Reporte muestras mensuales al SUI	Informe mensual
Tener actualizada la calibración de los equipos para el control de la calidad del agua en las PTAP y en Red de distribución	2 meses	Porcentaje de equipos con certificado de calibración	50% en el primer mes 50% en el segundo mes	Informe mensual
Obtención mapa de riesgo de calidad del agua para consumo humano para los municipios de su área de prestación	6 meses	Porcentaje de avance en las gestiones ante la autoridad sanitaria	100% al final de los 6 meses	Informe mensual

5. Gestión de la Oferta y la Demanda - Plan de Pérdidas

Justificación: De acuerdo con la Resolución CRA 151 de 2001, el nivel máximo de pérdidas de



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

agua en los sistemas de acueducto debe ser del 30%, incluyendo tanto las pérdidas técnicas como las comerciales. Según información obtenida en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, el Índice de Agua No Contabilizada (IANC) arrojó un porcentaje aproximado de 65%. Lo anterior se debe principalmente al estado de la infraestructura existente en las conducciones y redes de distribución (altas porosidades, fugas, rupturas, conexiones ilegales, entre otras).

Ahora bien, en el informe de supervisión No. 2 de 2017 remitido mediante radicado SSPD 20175290763352 a la SSPD, se estableció en el ítem 6.5.8. que las pérdidas de agua no excederán al finalizar el décimo tercer año de operaciones el 35% en Cereté y San Carlos, el 40% en Ciénaga de Oro y el 55% en Sahagún.

Objetivo: Reducir el Índice de Agua no Contabilizada (IANC) de la empresa a 55% para todo el sistema interconectado de acueducto.

Acción: Para la reducción del Índice de Agua No Contabilizada (IANC) se requiere de la intervención integral del sistema de acueducto. Por esta razón, y a partir del Plan de Gestión remitido por el prestador a la Superservicios se han identificado las actividades descritas a continuación:

- Actualización del catastro de redes de los sistemas de acueducto y de alcantarillado para cada uno de los municipios de su área de prestación. Plazo: Cuatro meses contados a partir de la suscripción del programa de gestión, al final de los cuales UNIAGUAS S.A. E.S.P. deberá enviar el catastro de redes actualizado. UNIAGUAS S.A. E.S.P. deberá enviar informes de avance cada bimestre.
- Establecer protocolos y programas para la detección y reparación de fugas en conducciones, ejecutado de manera permanente en el sistema, con informe de avance cada bimestre a partir de la suscripción del programa. El plan que para este fin defina UNIAGUAS S.A. E.S.P., deberá ser informado a la Superservicios dentro de los dos meses siguientes a la suscripción del programa de gestión.
- Establecimiento de programa de reemplazo de tuberías con altas porosidades y vida útil, ejecutado de manera permanente en el sistema, con informe de avance cada bimestre a partir de la suscripción del programa. El programa que defina UNIAGUAS S.A. E.S.P. deberá ser informado a la Superservicios dentro de los dos meses siguientes a la suscripción del programa de gestión.
- Detección y legalización de usuarios clandestinos y fraudulentos, ejecutado de manera permanente en el sistema, con informe de avance cada bimestre a partir de la suscripción del programa. Esta actividad debe enfocarse en la detección e incorporación de los barrios y asentamientos subnormales en los municipios de Cereté, Ciénaga de Oro, Sahagún y San Carlos. El plan que para este fin defina UNIAGUAS S.A. E.S.P., deberá ser informado a la Superservicios dentro de los dos meses siguientes a la suscripción del programa de gestión.
- Programa de cambio, reposición y manejo de válvulas en la red, incluyendo la definición de la instalación de válvulas, la revisión de aquellas instaladas, y la instalación de nuevos elementos de este tipo. Plazo: Dos meses contados a partir de la actualización



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

del catastro de redes. UNIAGUAS S.A. E.S.P. deberá enviar informes de avance cada bimestre.

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
Actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado de Cereté	4 meses	Porcentaje de avance en la actualización del catastro	25% Primer mes 25% Segundo mes 25% Tercer mes 25% Cuarto mes	Informe mensual
Actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado de Ciénaga de Oro	4 meses	Porcentaje de avance en la actualización del catastro	25% Primer mes 25% Segundo mes 25% Tercer mes 25% Cuarto mes	Informe mensual
Actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado de Sahagún	4 meses	Porcentaje de avance en la actualización del catastro	25% Primer mes 25% Segundo mes 25% Tercer mes 25% Cuarto mes	Informe mensual
Actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado de San Carlos	4 meses	Porcentaje de avance en la actualización del catastro	25% Primer mes 25% Segundo mes 25% Tercer mes 25% Cuarto mes	Informe mensual
Establecimiento de protocolos y programas de detección y reparación de fugas	2 meses	Porcentaje de avance en la formulación del proyecto de detección y reparación de fugas	50% Primer mes 50% Segundo mes	Informe mensual
	Aplicación Permanente	Porcentaje de reducción en el tiempo de atención de fugas	Reducción del indicador de manera mensual	Informe mensual
Programa de reemplazo de tramos con altas porosidades y vida útil	2 meses	Porcentaje de avance en la formulación del programa de reemplazo de tramos	50% Primer mes 50% Segundo mes	Informe mensual
	Aplicación Permanente	Reducción del IANC	Reducción del indicador de manera trimestral	Informe mensual
Detección y legalización de usuarios clandestinos y fraudulentos	2 meses	Porcentaje de detección y legalización de usuarios	50% Primer mes 50% Segundo mes	Informe mensual
	Aplicación Permanente		100% Todos los meses	Informe mensual
Programa de instalación y cambio de válvulas en la red de acueducto	2 meses	Número Total de válvulas operando adecuadamente/Número total de válvulas en el sistema	50% Quinto mes 50% Sexto mes	Informe mensual

6. Realizar la caracterización de las aguas residuales



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

Justificación: De acuerdo con la Resolución 1096 de 2000, las empresas prestadoras se encuentran en la obligación de realizar caracterizaciones del agua residual vertida. Ahora bien, en la visita realizada en junio de 2017, se evidenció que UNIAGUAS no realizó este análisis para los años 2015 y 2016.

Objetivo: Realizar las caracterizaciones del agua residual y los caudales medios vertidos a las fuentes receptoras.

Acción: Adelantar periódicamente la caracterización de las aguas residuales y los caudales vertidos a los cuerpos receptores, y coordinar con la autoridad sanitaria respectiva para la actualización del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos.

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
Actualización del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos	2 meses	Porcentaje de avance en la actualización del PSMV	100% al final del programa	Informe mensual
Caracterización de las aguas residuales y caudales medios en los puntos de vertimiento	Aplicación Permanente	Porcentaje de toma de muestras	100% mensual	Informe mensual

7. Realizar los mantenimientos a la infraestructura de acueducto y alcantarillado

Justificación: Las empresas prestadoras deben realizar mantenimientos preventivos a la totalidad de la infraestructura que compone los sistemas de acueducto y alcantarillado. Ahora bien, de acuerdo con la visita integral realizada a UNIAGUAS S.A. E.S.P., el prestador no suministró la totalidad de los soportes que permitan comprobar que se realizan mantenimientos periódicos a la totalidad de la infraestructura de acueducto y alcantarillado.

Objetivo: Realizar mantenimiento de las plantas de tratamiento y redes de acueducto y alcantarillado.

Acción: El prestador deberá formular el programa de mantenimiento para la totalidad de la infraestructura de acueducto y alcantarillado, el cual deberá remitir a la Superservicios dentro de los dos meses contados a partir de la suscripción del contrato.

Una vez formulado este programa, deberá ejecutarse de manera permanente en el sistema.

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



C014/5927

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Programa de mantenimiento de la infraestructura de acueducto y alcantarillado por área de prestación	1 mes	Porcentaje de avance en la formulación del programa de mantenimiento	100% Primer mes	Informe mensual
Plan operativo para la limpieza y mantenimiento de la infraestructura de acueducto (Captación, aducción, PTAP, EBAP, tanques de almacenamiento, redes)	Aplicación Permanente	Evidencias del mantenimiento	100% mensual	Informe mensual
Plan operativo para la limpieza y mantenimiento de la infraestructura de alcantarillado (redes, colectores, STAR)	Aplicación Permanente	Evidencias del mantenimiento	100% mensual	Informe mensual



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 7. Reporte de información

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre UNIAGUAS S.A. 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 Superservicios, 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, se hace 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-.

Acción: Se establece el compromiso de certificar toda la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información en un plazo máximo de tres meses posteriores a la firma del Programa de Gestión. De igual manera, es responsabilidad de UNIAGUAS S.A 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.

Tres meses 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



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-.

Indicadores de Avance: Una vez se cumpla el periodo 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 pendiente por cargue al SUI	Tres meses después de suscribir el Programa de Gestión	Indicador de porcentaje de certificación de formatos en el SUI. (No. de formatos certificados / No. total de formatos que se deben certificar)*100.	97% al final de los dos meses	Validación en el sistema SUI al final de los dos meses de plazo
	Permanente, a partir del cumplimiento del plazo anterior.		97% de cargue al final de cada mes	Validación mensual del cargue en el sistema SUI



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