

**EVALUACIÓN INTEGRAL DEL PRESTADOR EMPRESA DE
SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A.
E.S.P**



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO**

GRUPO DE PEQUEÑOS PRESTADORES

Bogotá, diciembre de 2019

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ALTAMIRA S.A. E.S.P
ANÁLISIS AÑOS 2017 – 2018**

INTRODUCCIÓN

El presente documento muestra la evaluación integral de gestión del prestador EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P., a partir de la actividad de inspección del estado actual de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, operados en el municipio de Altamira, Huila, área urbana.

Para tal fin, la evaluación integral incorpora análisis de información principalmente de los años 2017 y 2018, procedente de los reportes realizados por el prestador a través del Sistema Único de Información – SUÍ; y con base en la información suministrada por la empresa, en la visita de inspección realizada los días 19 y 20 de noviembre de 2019.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Constitución

De acuerdo con la información disponible en los expedientes virtuales de la SSPD asignados al prestador EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P (Nos. 2007800351700137E, 2018460351600348E, 2018460351600798E y 2019460351700712E) y a información del RUPS, se pudo establecer que el prestador se constituyó el 12/06/2009 e inició operaciones el 01/08/2009, asumiendo la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Altamira-Huila.

Tabla 1 Datos del prestador.

ID	23024
RAZÓN SOCIAL	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE ALTAMIRA
SIGLA	EMALTAMIRA
NIT	900305071-8
FECHA DE REGISTRO EN RUPS	01/11/2009
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS APROBADA	12/04/2019
TIPO DE PRESTADOR	SOCIEDAD ANONIMA
ÁREA DE PRESTACIÓN	URBANA
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto: aducción, captación, almacenamiento, tratamiento, conducción, distribución y comercialización. Alcantarillado: Comercialización, conducción de residuos líquidos, disposición final y recolección, tratamiento. Aseo: aprovechamiento, Barrido y limpieza de vías y áreas, lavado de áreas públicas, públicas y Recolección y transporte de residuos no aprovechables.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	12/06/2009

FECHA INICIO DE OPERACIONES	01/08/2009
REPRESENTANTE LEGAL	LEONOR LORENA GASCA
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	Gerente
FECHA DE POSESIÓN REPRESENTANTE LEGAL	01/01/2016
CLASIFICACIÓN	MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS
DIRECCIÓN	CARRERA 3 No 6 - 06
TELÉFONO	3133219633
CORREO ELECTRÓNICO	emseraltamirasaesp2016@gmail.com

Fuente: Sistema Único de Información -SUI, aplicación RUPS.

1.2 Actualización del registro único de prestadores –RUPS-

El artículo 11 de la Ley 142 de 1994, dispone que, para cumplir con la función social de la propiedad, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben avisar a la SSPD sobre el inicio de sus actividades; para el efecto, mediante la Resolución SSPD No. 20181000120515 de septiembre de 2018, se establecen los requerimientos de servicios públicos ante la SSPD en relación con el RUPS.

Para el caso del prestador la fecha máxima de actualización del RUPS, es el 28 de febrero de cada año, sin embargo, al revisar el aplicativo RUPS:2016, se evidenció que el último trámite de actualización, data del 12 de abril de 2019, el cual se encuentra en estado certificado. Lo anterior, presume un cumplimiento con lo establecido en la mencionada resolución, sin embargo, la solicitud fue extemporánea.

Imagen. Actualizaciones RUPS

Búsqueda específica							
HUILA		ALTAMIRA					
# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	N° RAD	FECHA RADICACION	
1	371663	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	2019423024371663	12/04/2019 23:56:30
2	368509	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	20181023024368509	17/10/2018 23:20:33
3	368193	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2018923024368193	20/09/2018 11:25:07
4	363809	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	2018123024363809	12/01/2018 00:38:20
5	325817	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	2015423024325817	06/04/2015 10:22:33
6	321868	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2014823024321868	01/08/2014 09:32:53
7	319327	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2014423024319327	23/04/2014 18:41:01
8	309084	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	20131023024309084	28/10/2013 12:11:58
9	301584	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	2013723024301584	15/07/2013 17:22:35
10	254881	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	2012723024254881	18/07/2012 09:59:34
11	217572	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	20111023024217572	18/10/2011 12:17:18
12	188800	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	2010090909188800	06/09/2010

Fuente: Aplicativo RUPS_2016, consultado el 29 de noviembre de 2019.
<http://www.sui.gov.co/rups/formulariosBase/formulario2.do?act=preparar>

Participación accionaria:

Patrimonio público, 90%.

Patrimonio privado 10%

Alcaldía Municipal principal accionista y 39 personas naturales.

Capital autorizado \$90.000.000 Acciones 90.000 Valor nominal acción \$1.000

Información tomada del certificado de cámara de comercio del 29 de mayo de 2019.

Naturaleza Jurídica

Sociedad Anónima

Junta directiva empresa:

Cuatro delegados del alcalde: alcalde municipal como presidente, el secretario de planeación miembro, tesorera municipal como miembro y la secretaria de gobierno miembro. Y un representante de los accionistas minoritarios el señor Roger Cuellar.

Contrato de Operación

No cuentan con contrato de operación.

Área de prestación del servicio:

Casco urbano del municipio de Altamira los tres servicios AAA, y aseo apoyo a tres veredas el Puente, La Guaira y Rancho Espinal.

Estatutos o acto administrativo que adopta;

La última aprobación es del 22 de diciembre de 2017, acta de asamblea extraordinaria No 2.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS

El presente capítulo comienza por presentar la estructura organizacional y administrativa del prestador, el número de empleados, las competencias laborales, para las vigencias de análisis.

En segunda instancia, se expondrán las principales variables financieras y su comportamiento de la vigencia 2017 y 2018, conforme a los informes entregados por el contador, bajo el marco de las Normas de Información Financiera – NIF.

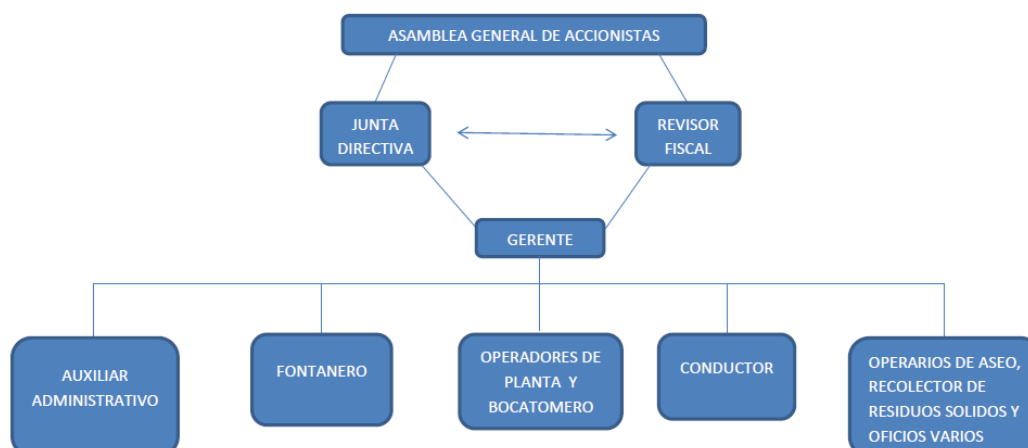
2.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1.1 Estructura Orgánica

La empresa cuenta con el organigrama, en la que se pueden visualizar las relaciones generales de responsabilidad, autoridad y áreas. En visita se evidencio su publicación en la oficina.

Imagen Organigrama Alcaldía

ORGANIGRAMA 2014



Fuente: Información suministrada en visita 2019

2.1.2 Personal vinculado al prestador

La empresa cuenta con 11 empleados, contratado laboralmente a término fijo y tres personas por prestación de servicios, para un total de 14 empleados:

Tabla 2. Personal

Número	Cargo	Salario	Tipo de vinculación
1	Gerente	\$2.548.059	Libre nombramiento
1	Asistente Administrativo	\$1.182.979	Contrato a término fijo anual 31 de diciembre.
4	Operario(PTAP)	\$828.116	Contrato a término fijo anual 31 de diciembre.
1	Operario(bocatomero)	\$828.116	Contrato a término fijo anual 31 de diciembre.
2	Operario(recolectores)	\$828.116	Contrato a término fijo anual 31 de diciembre.
1	fontanero	\$1.028.156	Contrato a término fijo anual 31 de diciembre.
1	Conductor	\$1.028.156	Contrato a término fijo anual 31 de diciembre.
1	Contador	\$1.796.064	OPS
1	Asesor Jurídico	\$1.000.000	OPS
1	Revisor fiscal	\$600.000	OPS
1	Asesor SUI	\$2.500.000	Apoyo alcaldía. UN SEMESTRE

Fuente: Visita septiembre 12 y 13 de 2019.

Es de aclarar que la información administrativa de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, parte de la estructura organizacional, de su conformación del personal por categoría de vinculación

por nómina, temporales, contratistas y vacantes, así como el personal de acuerdo a las funciones que desarrolla si es directivo, administrativo y técnico-operativo, y la clasificación por categoría de empleados, públicos, oficiales, privados, temporales o contratistas y por último el personal aprendiz SENA y pensionado; todo esto relacionado con el desembolso de recursos financieros por cada uno de los conceptos que forman los devengos de recursos humanos.

De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo deben reportar en el Sistema Único de Información (SUI) la información administrativa del **personal por categoría de empleo** para cada una de las actividades registradas en RUPS, por lo que el prestador debe realizar el respectivo reporte conforme a la norma.

Una vez verificado el SUI, se identificó que el prestador NO HA REPORTADO la información correspondiente a personal por categoría de empleo para las vigencias de análisis, lo que impide un análisis comparativo por vigencia.

Tabla 3. Personal por categoría de empleo

AÑO	IDENTIFICACION	NOMBRE DE EMPRESA	SERVICIO	TOPICO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2016	23024	EMPRESA D	ACUEDUCTO	Administrativ	Anual	ACU-F-1004	4. Personal p	Pendiente
2016	23024	EMPRESA D	ALCANTARILL	Administrativ	Anual	ALC-F-1004	4. Personal p	Pendiente
2016	23024	EMPRESA D	ASEO	Administrativ	Anual	1268	PERSONAL	Pendiente
2017	23024	EMPRESA D	ACUEDUCTO	Administrativ	Anual	ACU-F-1004	4. Personal p	Pendiente
2017	23024	EMPRESA D	ALCANTARILL	Administrativ	Anual	ALC-F-1004	4. Personal p	Pendiente
2017	23024	EMPRESA D	ASEO	Administrativ	Anual	1268	PERSONAL	Pendiente
2018	23024	EMPRESA D	ACUEDUCTO	Administrativ	Anual	ACU-F-1004	4. Personal p	Pendiente
2018	23024	EMPRESA D	ALCANTARILL	Administrativ	Anual	ALC-F-1004	4. Personal p	Pendiente
2018	23024	EMPRESA D	ASEO	Administrativ	Anual	1268	PERSONAL	Pendiente

Fuente:http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028- 2 de diciembre

2.1.3 Competencias laborales del personal administrativo y operativo

De acuerdo con la información entregada en visita, tres operarios de planta y el fontanero se encuentran certificados en competencias laborales por el SENA, se evidenciaron los soportes.

Las Resoluciones 1076 del 2003, 1570 del 2004 y 2115 del 2007 hacen referencia al Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental, y sobre el plan de certificación de las competencias laborales de sus trabajadores. Por lo que se hace necesario que la totalidad de los empleados del área técnica se encuentren certificados.

Imagen. Personal certificado



El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

*En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015
otorga*

Certificado de Competencia Laboral a

MAURICIO CHARRY ROA

Con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 4888739

Quien demostró su Competencia Laboral en la
Norma

NIVEL AVANZADO - Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas

Código: 280201220 - Versión: 1

Fuente: Información suministrada en visita 2019

Comité de Desarrollo y Control Social – CDCS y Vocal de Control

El municipio de Altamira cuenta con el Decreto municipal 053 de 16 de diciembre de 2016, el cual da reconocimiento al señor Lázaro Calderón Figueroa Chaparro cc.4888.446 como vocal de control del municipio.

Así mismo se verificó que el CDCS y se encuentra registrado en el Sistema de Vigilancia y Control - Vocales de Control disponible en el siguiente enlace: <http://apinternas.superservicios.gov.co/vocales-web/publicacion/mapa.jsf?d=25>

2.2 ASPECTOS FINANCIEROS

Con la entrada en vigencia de los nuevos marcos normativos contables bajo la Ley 1314 de 2009, y de acuerdo a lo estipulado en el artículo 10 el cual indica que para las entidades de supervisión “Sin perjuicio de las facultades conferidas en otras disposiciones, relacionadas con la materia objeto de esta ley, en desarrollo de las funciones de inspección, control o vigilancia, corresponde a las autoridades de supervisión:

1. Vigilar que los entes económicos bajo inspección, vigilancia o control, así como sus administradores, funcionarios y profesionales de aseguramiento de información, cumplan con las normas en materia de contabilidad y de información financiera y aseguramiento de información, y aplicar las sanciones a que haya lugar por infracciones a las mismas.
2. Expedir normas técnicas especiales, interpretaciones y guías en materia de contabilidad y de información financiera y de aseguramiento de información. Estas actuaciones administrativas, deberán producirse dentro de los límites fijados en la Constitución, en la presente ley y en las normas que la reglamenten y desarrollen”.

Por ende la presente Superintendencia realizó el debido proceso para dar inicio a la convergencia hacia los nuevos estándares de información financiera y Contable por parte de los prestadores, para lo cual se emitieron una serie de actos administrativos

indicado el proceso, los formatos y formularios para cada uno de los momentos de transición y para lo cual el prestador EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P debía reportar en su debido momento de acuerdo al grupo de clasificación al que se haya acogido.

Ahora bien, realizando la validación del reporte de información financiera en el Sistema Único de Información SUI, se evidencia que el prestador se clasifico en el grupo de aplicación a los nuevos marcos normativos Resolución 414 de 2014, para lo cual se evidencio que cuenta con todos sus formularios y formatos en cada uno de los momentos de transición y taxonomías en estado certificado.

Sin embargo, al efectuar la verificación del PDF anexo a las taxonomías se evidencio que no cuenta de lleno con los parámetros establecidos en el artículo cuarto de la Resolución No. SSPD 20171300042935 del 30/03/2017, el cual indica que en el mencionado PDF se debe relacionar: los estados financieros debidamente firmados por el Representante Legal, Contador Público, y Revisor Fiscal según corresponda, junto con el dictamen del Revisor Fiscal cuando aplique, la revelaciones y políticas, y copia del acta de asamblea de aprobación de los estados financieros como lo señala el Art. 19 de la Ley 142 de 1994.

INFORMACIÓN SUMINISTRADA:

En visita realizada los 19 y 20 de noviembre el prestador suministro la siguiente información:

- Políticas contables
- Libros auxiliares de ingresos 2017 y 2018 en Excel y PDF
- Libros auxiliares de costos 2017 y 2018 en Excel y PDF
- Facturación Vrs. Recaudo
- Cuenta de cobro Subsidios 2018-2019
- Cartera por edades
- Acta asamblea 2019
- Balance de prueba de 2016 a 2018
- Notas a los Estados Financieros por los años 2017 y 2018 en PDF Y Excel
- Estados Financieros por los años 2016 a 2018
- Dictamen del Revisor Fiscal año 2018

2.2.1 Análisis de los Estados Financieros 2018.

ANALISIS DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Partiendo de la información anteriormente relacionada, se procedió a realizar el siguiente análisis:

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA:

De acuerdo a los parámetros técnicos estipulados en el marco normativo Resolución 414 de 2014, El estado de situación financiera se encuentra firmado por Representante Legal. Certificado por Contador Público y Dictaminado por Revisor Fiscal. Por lo tanto, cuenta con validez legal.

A continuación, se relaciona el estado de situación financiera comparativo:

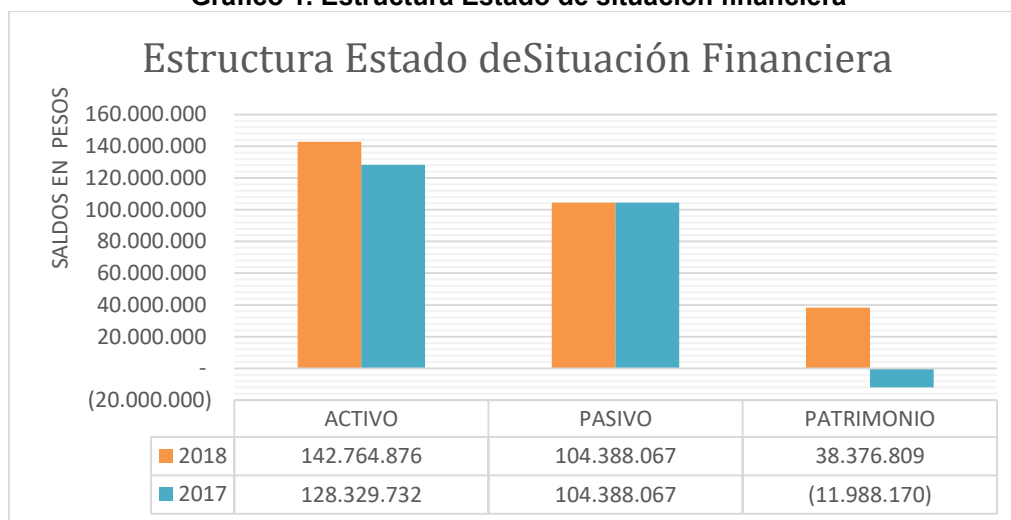
Tabla 4. Estado de situación financiera comparativo 2017-2018
ANEXO No. 2
E.S.P. SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

		Período Actual 2018	Período Anterior 2017	Absoluta	Variaciones Relativa
Código	ACTIVO				
	CORRIENTE	110.908.051	100.679.393	10.228.658	10%
11	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL E	23.461.981	9.082.438	14.379.543	158%
1105	Caja	21.665.324	6.938.240	14.727.084	212%
1110	Depósitos en instituciones Financieras	1.796.657	2.144.198	-347541	-16%
1125	Fondos Especiales	-	-		
13	CUENTAS POR COBRAR	87.446.070	91.596.955	-4150.885	-5%
1318	Servicios Públicos	126.913.677	91.596.955	35.316.722	39%
1386	Deterioro	(39.467.607)		-39.467.607	100%
	NO CORRIENTE	31.856.825	27.650.339	4.206.486	15%
16	Propiedades, planta y equipo	5.612.825	9.056.339	-3.443.514	-38%
1643	Vías de comunicación y acceso inter	-	-		
1645	Plantas Ductos y túneles	-	-		
1650	Redes, líneas y cables	-	-		
1655	Maquinaria Y Equipo	34.435.140	34.435.140	0	0%
1660	Equipo Científico	-	-		
1665	Muebles, enseres y equipos de oficina	2.516.860	2.516.860	0	0%
1670	Equipos de comunicación y computa	5.704.800	5.704.800	0	0%
1675	Equipo de Transporte	-	-		
1680	Equipo De Comedor, y cocina	-	-		
1685	Depreciación acumulada	(37.043.975)	(33.600.461)	(3.443.514)	10%
19	Otros Activos	26.244.000	18.594.000	7.650.000	41%
1901	Reserva financiera actuarial	-	-		
1905	Bienes y servicios pagados por anticipado	-	-		
1907	Anticipos o saldos a favor por impuestos	23.401.000	15.751.000	7.650.000	49%
1909	Depósitos entregados en garantía	2.843.000	2.843.000	0	0%
	TOTAL ACTIVO	142.764.876	128.329.732	14.435.144	11%
	PASIVO				
	CORRIENTE				
24	CUENTAS POR PAGAR	83.526.406	114.419.832	-30.893.426	-27%
2401	Adquisición de Bienes y Servicios N	81.474.078	109.128.219	-27.654.141	-25%
2407	Recursos a favor de terceros	262.565	12.165	250.400	2058%
2424	Descuentos de nómina	877.018	2.219.600	-1.342.582	-60%
2436	Retención en la fuente	912.745	2.615.348	-1.702.603	-65%
2440	Impuestos contribuciones y tasas	-	-		
2460	Recursos recibidos en admón.	-	-		
2490	Otras CXP	-	444.500	(444.500)	-100%

25	BENEFICIO A EMPLEADOS	20.861.661	17.274.650	358.7011	21%
2511	Beneficio a empleados corto plazo	20.861.661	17.274.650	358.7011	21%
		-	-		
2513	Beneficio por terminación de laboral				
29	OTROS PASIVOS		8.623.420	-8.623.420	-100%
2902	Recursos recibidos en admón.	-	8.623.420	-8.623.420	-100%
2910	Ingresos recibidos por anticipado	-	-		
	NO CORRIENTE	-	-		
	DEUDA PUBLICA	-	-		
22		-	-		
2208	Deuda Pública Interna de largo pas	-	-		
	CUENTAS POR PAGAR				
24					
2425	Acreedores	-	-		
	TOTAL PASIVO	104.388.067	140.317.902	-35.929.835	-26%
	PATRIMONIO	38.376.809	(11.988.170)	50.364.979	-420%
32	Hacienda Publica	33.876.809	(11.988.170)	458.64.979	-383%
3240	Capital Suscrito y Pago	20.000.000	20.000.000	0	0%
3225	Resultado de ejercicios anteriores	39.948.170	50.519.166	-10.570.996	-21%
3230	Resultados del ejercicio	50.364.979	10.570.996	39.793.983	376%
3269	Impactos por transición	7.960.000	7.960.000	0	0%
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	142.764.876	128.329.732	14.435.144	11%

Fuente: Estado de situación financiera

Gráfico 1. Estructura Estado de situación financiera



Fuente: Estado de situación financiera

Para cada una de las cuentas de los estados financieros la proporción entre los servicios corresponde a 38% Acueducto, 25% Alcantarillado y 37% Aseo.

Activo:

El total activo presentó una variación de \$14.435.144 equivalente a 11%, el activo corriente equivale al 77,69% del total activo y presentó una variación de \$10.228.658 equivalente a 10% y este compuesto por los siguientes conceptos:

Efectivo y Equivalente al efectivo: Según las notas a los estados financieros el valor total del efectivo se encuentra en caja, ya que las cuentas bancarias se encuentran embargadas. En su totalidad presentó una variación positiva del 158% equivalente a \$14.379.543, del total del activo corriente el efectivo equivale al 21,15%.

Cuentas por cobrar: En su totalidad presentaron una disminución del 5% equivalente \$4.150.885. Las cuentas por cobrar correspondientes a la prestación de los servicios públicos incrementaron 39% equivalente a \$35.316.722 y el deterioro de la cartera incremento en un 100%, el siguiente es el detalle por servicio:

Tabla 5. Detalle Cuentas por cobrar

Concepto	SALDO	PROPORCIÓN
Servicio de acueducto	\$42.082.153	33,16%
Servicio de alcantarillado	\$34.764.028	27,39%
Servicio de aseo	\$35.400.426	27,89%
Subsidio servicio de acueducto	\$5.544.390	4,37%
Subsidio servicio de alcantarillado	\$3.468.331	2,73%
Subsidio servicio de aseo	\$5.654.349	4,46%
Prestación de servicios públicos	\$126.913.677	

Fuente: Estado de situación financiera

El servicio que más cuentas por cobrar representa es el de acueducto con 33,16%, así mismo los subsidios por cobrar más altos corresponde al mismo servicio con 4,37%.

En cuanto al activo no corriente, equivale al 22,31% del total del activo y en su totalidad presentó una variación de 15% equivalente a \$4.206.486, el activo no corriente este compuesto por:

Propiedad Planta y Equipo: Presentó una disminución en su totalidad de 38%, la variación corresponde a la depreciación del periodo. El componente de la propiedad planta y equipo son los siguientes:

Tabla 6. Detalle Propiedad Planta y Equipo

Elemento de la propiedad planta y equipo	2018
Herramientas y accesorios	\$185.500
Otra maquinaria y equipo	\$34.249.640
Muebles y enseres	\$916.860
Equipo y máquina de oficina	\$1.250.000
Otros muebles, enseres y equipo de oficina	\$ 350.000
Equipo de computación	\$4.180.000
Otros equipos de comunicación y computación	\$1.524.800

Fuente: Estados financieros

De acuerdo a la información suministrada anteriormente el activo más representativo es el correspondiente a otra maquinaria y equipo.

Otros activos: Corresponde al 82,38% del total del activo no corriente, con respecto a 2017 presentó una variación del 41% equivalente a \$7.650.000 y este compuesto en su mayoría por los anticipos o saldos a favor por impuestos.

Pasivo:

El total pasivo presentó una disminución del 26% Equivalente a \$35.929.835, el total del pasivo está clasificado como corriente y se componen en su 80,02% de las cuentas por pagar, las cuales disminuyeron 27% equivalentes a \$30.893.426 y se componen por:

Tabla 7. Cuentas por pagar 2017-2018

CONCEPTO	2018	2017	VARIACIÓN		PROPORCIÓN 2018
			ABSOLUTA	RELATIVA	
Adquisición de Bienes y Servicios N	\$81.474.078	\$109.128.219	-		
Recursos a favor de terceros	\$262.565	\$12.165	\$27.654.141	-25%	97,54%
Descuentos de nómina	\$877.018	\$2.219.600	250.400	2058%	0,31%
Retención en la fuente	\$912.745	\$2.615.348	-	-60%	1,05%
	\$912.745	\$2.615.348	\$1.342.582	-60%	1,05%
	\$912.745	\$2.615.348	-	-65%	1,09%
	\$912.745	\$2.615.348	\$1.702.603	-65%	1,09%
CUENTAS POR PAGAR	\$83.526.406	\$114.419.832	-	-27%	
			\$30.893.426	-27%	

Fuente: Estado de Situación financiera.

Las cuentas por pagar más representativas corresponden a la adquisición de bienes, las cuales equivalen al 97,54% del total, con respecto a 2017 presentó una variación del 97,54% (\$27.654.14), en las notas a los estados financieros no se detalla a que conceptos incluye este grupo de cuentas.

El 19,98% restante del pasivo corresponde a los Beneficios a Empleados, que para la vigencia 2018 presentaron una variación de 21% equivalente a \$3.587.011, dentro de este grupo de cuentas se encuentran los conceptos de seguridad social y aportes parafiscales pendientes de pago.

Patrimonio:

El patrimonio del prestador presento una variación positiva de 420% equivalente a \$50.364.979 con respecto a 2017, todo como resultado del incremento de la utilidad del ejercicio, la cual pasó de \$10.570.996 en el año 2017 a \$50.364.919 para el año 2018, así mismo las utilidades de ejercicios anteriores presentaron un incremento significativo, ya que en periodos anteriores se venía con una perdida acumulativa que para 2018 fue subsanada.

ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA Y SOCIAL

Tabla 8. Estado de actividad financiera económica y social

CONCEPTOS	2018	2017	VARIACIONES	
			ABSOLUTA	RELATIVA
INGRESOS OPERACIONALES	488.886.630	415.288.879	73.597.751	17,72%
VENTA DE BIENES	0	0		
Bienes Comercializados	-	-		
VENTA DE SERVICIOS	488.886.630	415.288.879	73.597.751	17,72%
Servicio de Acueducto	186.605.658	157.090.992	29.514.666	18,79%
Servicio de Alcantarillado	123.616.984	99.625.744	23.991.240	24,08%
Servicio de Aseo	178.663.988	158.572.143	20.091.845	12,67%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	228.164.299	242.198.580	(14.034.281)	-5,79%
Servicios Públicos	228.164.299	242.198.580	(14.034.281)	-5,79%
EXCEDENTE BRUTO	260.722.331	173.090.299		
GASTOS OPERACIONALES	167.791.050	128.086.715	39.704.335	31,00%

DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	140.109.724	127.421.072	12.688.652	9,96%
Sueldos y Salarios	42.645.720	40.269.828	2.375.892	5,90%
Contribuciones Imputadas	-	-	-	
Contribuciones efectivas	7.045.920	6.653.376	392.544	5,90%
Prestaciones Sociales	13.029.639	4.295.449	8.734.190	203,34%
Gastos de Personal diversos	44.607.561	53.886.527	(9.278.966)	-17,22%
Generales	32.341.276	22.315.892	10.025.384	44,92%
Impuestos Contribuciones y Tasas	439.068		439.068	100,00%
DE VENTAS				
Sueldos y Salarios	-	-	-	
Contribuciones imputadas	-	-	-	
Contribuciones efectivas	-	-	-	
Aportes sobre la nomina	-	-	-	
Generales	-	-	-	
Impuestos Contribuciones y Tasas	-	-	-	
DETERIORO DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	27.681.326	665.643	27.015.683	4058,58%
Deterioro de Cuentas por cobrar	27.681.326			
Provision litigios y demandas				
Depreciacion propiedad, Planta y equipo		665.643	(665.643)	-100,00%
EXCEDENTE (DEFICIT) OPERACIONAL	92.931.281	45.003.584	47.927.697	106,50%
OTROS INGRESOS	521.850	4.779.184	(4.257.334)	-89,08%
Financieros	-	-	-	
Ingresos diversos	521.850	4.779.184	(4.257.334)	-89,08%
OTROS GASTOS	43.088.152	39.221.772	3.866.380	9,86%
Financieros	1.126.666	1.184.489	(57.823)	-4,88%
Otros gastos diversos	41.961.486	38.027.283	3.934.203	10,35%
EXCEDENTE (DEFICIT) DEL EJERCICIO	50.364.979	10.570.996	39.793.983	376,44%

Fuente: Estado de actividad financiera económica y social

Ingresos

Los ingresos operacionales del prestador están conformados en su 100% por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los cuales en su totalidad presentaron un incremento de 17,72% equivalente a \$73.597751 con respecto a 2017.

Los ingresos presentan la siguiente distribución entre los 3 servicios:

Tabla 9, Ingresos

INGRESOS	2018	2017	VARIACIONES		PROPORCIÓN 2018
			ABSOLUTA	RELATIVA	
Servicio de Acueducto	\$186.605.658	\$157.090.992	\$29.514.666	18,79%	38%
Servicio de Alcantarillado	\$123.616.984	\$99.625.744	\$23.991.240	24,08%	25%
Servicio de Aseo	\$178.663.988	\$158.572.143	\$20.091.845	12,67%	37%
VENTA DE SERVICIOS	\$488.886.630	\$415.288.879	\$73.597.751	17,72%	

Fuente: Estado de actividad financiera económica y social

Grafico 2. Ingresos por servicio 2018



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la información anteriormente suministrada el servicio que más participación tiene dentro del total es el de acueducto, el cual incrementó de un año a otro el 18,79% equivalente a \$29.514.666, seguido por el servicio de aseo, el cual cuenta con una participación de 37% y presentó una variación de 12,67% equivalente a \$20.091.845.

Costos:

Los costos incurridos para la prestación del servicio presentaron una disminución del 5,79% equivalente a \$14.034.281, del total de los ingresos la relación con los costos para la vigencia 2018 es de 46,67%.

Según las notas a los estados financieros, se presenta la siguiente distribución de los costos por servicios:

Tabla 10. Costos por servicio 2018

Servicio	2018	Participación
Acueducto	\$ 91.110.703	41%
Alcantarillado	\$1.867.598	1%
Aseo	\$129.185.998	57%

Fuente: Estados financieros

El servicio que presenta una mayor participación de los costos es el correspondiente a Aseo, seguido por el servicio de acueducto. No se cuenta con un detalle de los componentes del costo.

En cuanto a los gastos administrativos, presentaron una variación con respecto a 2017 de 31% equivalente a \$39.704.335, en relación a los ingresos, los gastos operacionales de administración equivalen el 34,32%.

La composición más significativa de los gastos administrativos corresponde a los gastos diversos de personal, los cuales equivalen al 31,87% del total de los gastos de administración, con respecto a 2017 presentaron una disminución de 17,22%

Los gastos de sueldos y salarios son de igual manera uno de los más representativos, ya que equivalen al 30,43% del total de los gastos administrativos, con respecto a la vigencia 2017 presentaron una variación de 5,90%.

Los gastos por prestaciones sociales presentaron un incremento considerable del 203,34%, equivalente a \$8.734.190.

Lo gastos generales no cuentan con una revelación más amplia en las notas a pesar de su gran incremento del 44,92%.

Los gastos del periodo por deterioro incrementaron considerablemente en \$27.015.683, al incluir en la vigencia 2018 el deterioro por cartera irre recuperable.

Referente a los otros gastos, los gastos diversos no se detallan, estos gastos presentaron una variación con respecto a 2017 de \$3.934.203 equivalente a 10,35%

Para la vigencia 2018, se incrementó notablemente los resultados del ejercicio, aumentando un 376,44% equivalente a \$39.793.983.

2.2.2. Indicadores Financieros 2018

Indicador	2018	2017	OBSERVACIÓN
Indicadores De Liquidez			
Razón Corriente	1,06	0,72	La capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo incremento para 2018, la empresa cuenta con 1,09 pesos por cada peso que deba para cubrir sus pasivos a corto plazo,
Capital Neto De Trabajo	\$ 6.519.984	-\$ 39.638.509	Para 2018 aumentó la capacidad para cubrir su operación y a sus obligaciones a corto plazo.
Indicadores De Eficiencia			
Rotación De Cartera	4,475		Durante un año, las cuentas por cobrar se gestionaron 4,75 veces, Indicador que se podría gestionar de manera más eficiente y generar una recuperación de cartera.
Periodo De Cobro	93,5	79,4	Se ha presentado un incremento de los días de cobro de cartera, lo cual indica que se demoran más días en gestionar el cobro de las cuentas. Es recomendable efectuar mejores políticas de cobro para mejorar la liquidez.
Rotacion De Activos	3,42	3,24	De 2017 a 2018 este indicador presento un leve incremento, por cada peso invertido en el total activo, este renta en cuanto a los ingresos \$3,42, lo que quiere decir que las ingresos para 2018 cubren la inversión en activo.
Indicadores De Eficacia			
Margen Bruto De Utilidad	10,30%	2,55%	Para la vigencia 2018, el margen bruto de utilidad aumento considerablemente aunque no se presentó un aumento de los ingresos significativos, los costos disminuyeron, medida que permitió aumentar el margen bruto de utilidad respecto a 2017
Rentabilidad Sobre Activos	35,28%	8,24%	Para 2018 el prestador mejoro el uso de sus recursos generando eficiencia de sus activos y generación de utilidad.
Rentabilidad Sobre El Patrimonio	131,24%	-88,18%	Para 2018 el patrimonio del prestador generar rentabilidad.
Indicadores De Desempeño			
Autonomía	57,07%	85,04%	La proporción de activos financiados por terceros presento una gran disminución con respecto a 2017
	212,30%	-910,30%	La proporción de activos financiados con el patrimonio aumento, teniendo en cuenta que para 2017 la pérdida acumulada de periodos anteriores afecto el valor neto del patrimonio.
Contribución Marginal	\$ 92.931.281	\$ 45.003.584	La generación de recursos provenientes de la prestación de servicios para 2018 contribuye más que en el año 2017 al cubrimiento de costos y gastos atribuibles directamente a la operación
Margen De Contribución	19%	11%	Este indicador permite evidenciar que al cubrir los costos y gastos atribuibles a la operación para la vigencia 2018 se generar excedente de 19%

Indicador	2018	2017	OBSERVACIÓN
Ebitda	120.612.607	45.669.227	Sin tener en cuenta los gastos financieros, depreciaciones, amortizaciones se demuestra que la empresa ha mejorado su capacidad para generar efectivo lo que puede contribuir a su operación en el corto plazo.
Estructura Financiera	73,12%	109,34%	Así este indicador haya disminuido, cuenta con buen respaldo para manejar los pasivos, de un periodo a otro.
	27%	-9%	Cuenta con una alta financiación de su patrimonio, la cual para 2018 incremento
Control De Ingresos Vs Gastos Totales	50.364.979,00	10.560.996,00	Los recursos generados son suficientes para cubrir sus costos y gastos con respecto a 2017.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

A continuación, se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con base en la información reportada en el SUI y aquella que fue entregada por el prestador durante la visita realizada durante los días 19 y 20 de noviembre de 2019.

3.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO

En cuanto a las condiciones del servicio de acueducto, a continuación, se presentan los indicadores técnicos de gestión del servicio.

Generalidades

Las actividades registradas por el prestador en RUPS, son: Captación – Aducción - Conducción – Tratamiento – Almacenamiento – Distribución – Comercialización -.

Número de suscriptores: el prestador informó que al mes de noviembre de 2019 se atienden 1105 suscriptores del servicio de acueducto.

Tabla 11 Indicadores técnicos.

Fuente de información	Cobertura Acueducto	Continuidad Res. 2115 (Horas/día)	IANC (%)	Micromedición (%)	IRCA 2018	Nivel de Riesgo	IRCA 2019	Nivel de Riesgo
Visita de inspección	100% zona urbana y 3 veredas de la zona rural	18	25,8	97%	1,6*	Sin Riesgo	4,5*	Sin Riesgo
SUI	No reportado	No reportado	No reportado	No reportado	0	Sin Riesgo	No reportado	No reportado

Fuente: Visita de inspección / SUI.

* IRCA Consulta Reporteador SIVICAP 2018

* IRCA Consulta Reporteador SIVICAP corte mayo 2019

El análisis detallado de esta información se muestra más adelante.

3.1.1 Área de prestación

El servicio de acueducto es prestado en el área urbana del municipio de Altamira por EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P.

Tabla 12 Área de prestación

Nombre de la fuente	Suscriptores
Quebrada la Perica	1105

3.1.2 Descripción del sistema

a. Fuente de abastecimiento y concesiones de agua

El sistema de abastecimiento del Municipio de Altamira, del departamento del Huila, operado por EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P., capta el agua de un punto superficial de la Quebrada la Perica, jurisdicción del Municipio de Guadalupe.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 6.4.1.15 de la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, las empresas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado deben registrar el formulario fuentes superficiales, el cual hace referencia a la fuente de abastecimiento del sistema de suministro de agua para consumo humano.

Una vez verificada la información en SUI no se reportó el cargue de la información.

Tabla 13 Formatos Fuentes Superficiales SUI

AÑO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO	FECHA DE CERTIFICACION
2009	Anual	ACU-T-1001	1. Registro de Fuentes	Certificado	2016-05-26 17:26:13
2009	Anual	ACU-T-1003	3. Caracterización de Fuentes Superficiales para Abastecimiento	Pendiente	

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

b. Concesión de aguas

Mediante Resolución N° 2384 del 29 de agosto de 2017 la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, renueva y amplía el caudal de la concesión de aguas otorgada mediante Resolución No. 0983 del 07 de julio de 2006 y la Resolución No. 2224 del 21 de octubre de 2011 a nombre de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA "EMSERALTAMIRA S.A E.S.P.", de la fuente QUEBRADA LA PERICA para ser usados para consumo humano y doméstico en una caudal total de 16,67 l/s.

El periodo de la renovación del permiso otorgado será por el termino de veinte (20) años a partir de su ejecutoria. La concesión de aguas fue entregada en visita en medio magnético.

De otra parte, el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 establece: "*Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión. (...) Deberán, además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.*" De esta manera el prestador presuntamente estaría dando cumplimiento al artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

Conforme con lo observado en la regla de aforo ubicada en la entrada de la PTAP, el prestador estaría captando un caudal menor al otorgado por la autoridad ambiental competente.

En el Sistema Único de Información -SUI, por su parte, se determinó que el prestador tiene habilitados los formularios "0.1 Registro de Fuentes Superficiales", "04. Fuentes

Superficiales” y “1. Registro de Fuentes”; de los cuales certificó información por última vez, en el año 2011. Dicha información es consistente con la verificada en la visita de inspección, como se presenta en la siguiente imagen:

Tabla 14. Registro de fuentes de abastecimiento

Fuentes de Abastecimiento Registradas por Empresa

NOMBRE DE LA EMPRESA :

23024

ID EMPRESA	EMPRESA	NUFUENTE	TIPO DE FUENTE	NOMBRE DE LA FUENTE	CODIGO DANE	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ESTADO	FECHA DE ESTADOC
23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E. S.P.	23122	QUEBRADA	La Perica	41026	HUILA	ALTAMIRA	EN OPERACION	01-01-2011

Fuente: SUI, en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_068

c. Sistema de Captación

La empresa de servicios públicos de Altamira EMPALTAMIRA S.A. E.S.P, toma el agua para el sistema a través de una bocatoma lateral, construida en concreto; actualmente se encuentra en buen estado fue cambiada hace aproximadamente un año, el sistema funciona por gravedad de la Quebrada Perica, con un caudal promedio de 10 l/s, en un trayecto de 22 kilómetros desde la bocatoma que tiene tubería de 8 pulgadas de diámetro hasta la planta de tratamiento. El viaducto presenta problemas por la reducción a 6 y 4 pulgadas de diámetro de la tubería en varios sectores.

El Plan Departamental de Aguas del Huila se encuentra optimizando tramos de las redes de aducción que conducen de la bocatoma ubicada en el municipio de Guadalupe hasta la planta de tratamiento de agua potable.

En el SUI, se evidenció que el prestador tiene habilitado el formulario “25. Registro de Captaciones de Agua”, el cual se encuentra en estado PENDIENTE de reporte como se presenta en la siguiente imagen:

Tabla 15 Registro Captaciones de Agua SUI

AÑO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2011	Anual	ACU-T-1025	25. Registro de Captaciones de Agua	Pendiente

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Fuente de abastecimiento alterna

A la fecha de visita (noviembre 2019), la representante legal de EMPALTAMIRA S.A. E.S.P. manifestó que no cuentan con fuente de abastecimiento alterna.

3.1.3 Aducción

Entre la bocatoma y el desarenador existe una línea de aducción con una longitud de 101 metros en tubería de PVC de 8” de diámetro casi en todo su recorrido, la tubería va encofrada. De acuerdo con lo informado, la línea de aducción tiene capacidad de transportar un caudal de 61,4 L/s que supera la demanda de agua en el período de diseño (11,2 L/s).

Una vez verificada la matriz de información habilitada en el SUI, el prestador tiene PENDIENTE de reporte el formulario “28. Registros de Aducciones de agua”, para el año 2011. incumpliendo presuntamente, la obligación de reportar información con calidad y oportunidad al SUI.

Desarenador

La línea de aducción desde la bocatoma de la quebrada La Perica llega a un desarenador construido en concreto reforzado. De acuerdo con lo evidenciado en visita, le hicieron mantenimiento al desarenador el 10 de noviembre de 2019.

La entrada al desarenador se realiza a través de un canal de 0,55 m de ancho, que tiene orificios de 2" en el fondo y en la pared espaciados 35 cm centro a centro, con el fin de obtener una distribución uniforme del caudal. En uno de los extremos del canal, existe un vertedero de excesos de 0,40 m de longitud.

Imagen 1. Estructura desarenador



Fuente: Información suministrada por el prestador en visita del mes de noviembre de 2019.

3.1.4 Tratamiento

3.1.5 Planta de tratamiento de agua potable PTAP

La planta de tratamiento de agua potable del Municipio de Altamira es de tipo convencional, con capacidad de 21 l/s, su aforo se realiza a través de un macromedidor, los procesos de la PTAP son coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección. A continuación, se describe cada proceso:

Coagulación y Floculación: La floculación es hidráulica de flujo horizontal del tipo de tabiques en concreto. El floculador tiene tres zonas a continuación se describen las características:

Tabla 16 Dimensiones estructura Coagulación y Floculación

Zona 1	dimensiones
Ancho	4,0 m
Número de canales	18
Ancho de cada canal	0,16 m
Profundidad promedio del agua	0,34 m
Cota fondo del canal final	86,35

Zona 2	
Ancho	4,0 m
Número de canales	18
Ancho de cada canal	0,19 m
Profundidad promedio del agua	0,28 m
Cota fondo del canal final	86,32
Zona 3	
Ancho	4,0 m
Número de canales	18
Ancho de cada canal	0,23 m
Profundidad promedio del agua	0,25 m
Cota fondo del canal final	86,30

Fuente: Información suministrada por el prestador durante la visita noviembre 2019

El coagulante utilizado es sulfato de aluminio tipo B, el cual se agrega por medio de un dosificador en seco. Para un caudal afluente de 10l/s se estaba dosificando 19,2 gr/min con un caudal de dosificación de 0,0783 l/s.

Sedimentación: De los floculadores hidráulicos el agua pasa a un canal de conducción de 0,23 m de ancho que conduce el agua a los dos sedimentadores.

La entrada a cada sedimentador se realiza a través de dos orificios rectangulares de 0,22 m de ancho 0,57 m de alto. La sedimentación del agua se realiza en dos sedimentadores convencionales de las siguientes características:

Tabla 17 Dimensiones estructura Sedimentación

Numero de estructuras	2
Ancho	2,20 m
Longitud	8 m
Profundidad	3,52 m

Fuente: Información suministrada por el prestador durante la visita noviembre 2019

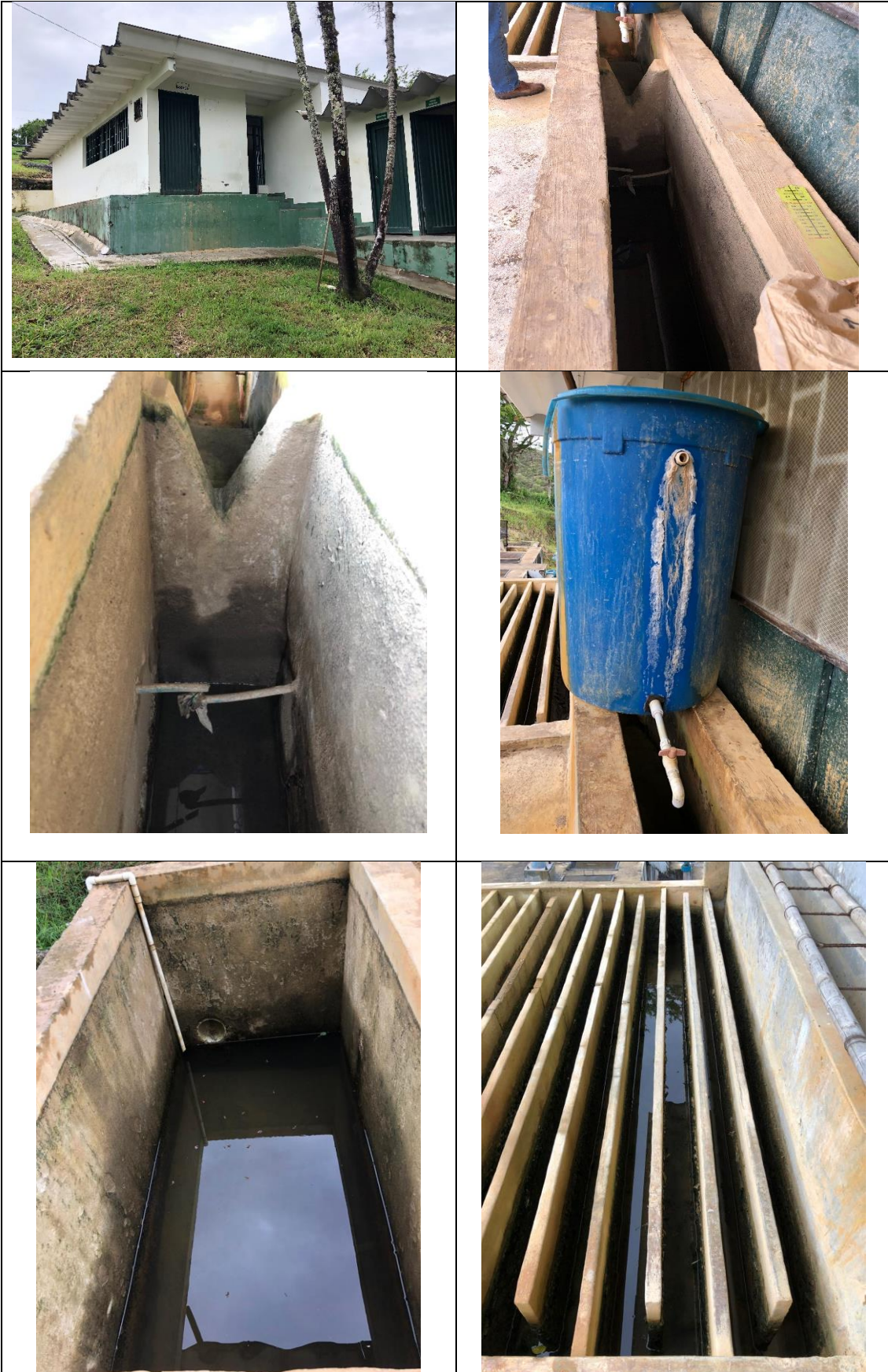
La entrada a la zona de decantación se realiza a través de un tabique difusor con orificios de 2" de diámetro espaciados a 0,50 m centro a centro en dirección horizontal y 0,40 m en dirección vertical. La salida del agua se realiza a través de un vertedero que hace parte de la pared lateral de una canaleta de recolección que se encuentra dentro de la estructura de decantación.

De acuerdo con lo informado por el operario de la PTAP el tiempo de retención se encuentra dentro de los valores recomendados por las normas RAS que establece en un tiempo de retención entre 2 y 4 horas.

Filtración: Se realiza en 5 filtros de 0,90 metros de ancho por 1 m de longitud y 4,95 m de profundidad. Los lechos filtrantes son mixtos, compuestos por arena y antracita.

Desinfección: La desinfección del agua se realiza mediante la adición de cloro gaseoso, el cual se aplica en el vertedero de salida del canal de interconexión del agua filtrada.

Imagen 2. Estructura PTAP







Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 19 y 20 de noviembre de 2019.

Situación encontrada en visita:

El día 20 de noviembre del 2019 en visita de campo a la planta de tratamiento de agua potable, se observa que las instalaciones de la PTAP se encuentran sin mantenimiento, la infraestructura se evidencia deteriorada y por daños en bocatoma por fuertes lluvias la planta estaba fuera de operación ya que suspendieron el servicio de acueducto para realizar las obras de mejora.

La PTAP cuenta con estación de cloración, realizan la desinfección por medio de cloro gaseoso, cuando hay cortes de luz se aplica cloro granulado manual, tienen reserva del coagulante sulfato de aluminio tipo B granulado. Cuenta con acceso vehicular en buen estado, no cuenta con valla informativa, el terreno donde se encuentra la infraestructura de la PTAP no cuenta en su totalidad con cerramiento en malla eslabonada y no fueron perceptibles filtraciones o pérdidas significativas.

Caudal de diseño

De acuerdo con la información suministrada, la planta de tratamiento tiene una capacidad máxima para tratar un caudal de 12 l/s.

Caudal tratado

La PTAP cuenta con macromedidor a la entrada, sin embargo, no se lleva lectura de este ya que esta fuera de operación, al momento de la visita se evidenció que el caudal de ingreso es tomado por medio de reglilla la cual se encontraba rota. De acuerdo con lo informado por el prestador se estima un caudal tratado de 10 l/s, esta información se confirmó en la planilla de registro de caudales diarios diligenciada por los operarios en las instalaciones.

Teniendo en cuenta las observaciones efectuadas, es necesario que el prestador implemente un mecanismo confiable de medición a la entrada y salida de la PTAP y se articule con los programas de macro y micromedición del sistema de acueducto. De acuerdo con el **Artículo 122. Instrumentación y control en sistemas de potabilización** del Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico –RAS, establece:

Los aspectos mínimos de calidad de agua y operación que se deben medir en la entrada y salida de la totalidad de unidades de la PTAP son: medición de caudal, turbiedad, color, temperatura, conductividad y pH. Además, en la salida del sistema deberá medirse el residual de desinfectante y, en los casos que aplique, el residual de los insumos químicos utilizados en los tratamientos.

Parágrafo 1°. *Para PTAP con caudales menores de 250 l/s, deberá analizarse y justificarse si el control es de tipo manual o con equipos de medición de línea, y además definir si será remoto o local. Para PTAP con caudales superiores a 250 l/s será obligatoria la instrumentación automatizada.*

Químicos utilizados para el tratamiento del agua

De acuerdo con la visita de inspección, el prestador realiza el proceso de cloración, utiliza cloro gaseoso (entre 0,8 y 1,3 mg/l) como desinfectante, y aplicación de sulfato de aluminio en líquido (entre 20 y 25 mg/l). El prestador anexa el contrato de suministros de químicos del año 2019, con el contratista Jhon Jairo Vargas Muñoz, el cual tiene por objeto: suministro de químicos y reactivos para el tratamiento y potabilización del agua que se suministra al municipio de Altamira- Huila.

El dosificador del desinfectante se encontraba fuera de operación. El operario de turno manifiesta que un funcionario de la secretaria departamental de salud fijo la dosis de cloro líquido; el personal desconoce el cálculo de la dosis y las unidades manejadas por el dosificador.

Imagen 3. Insumos químicos para el tratamiento del agua



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 19 y 20 de noviembre de 2019.

Registros PTAP o Libro Diario de operación

Por parte de los operadores de la PTAP se lleva registro de operaciones, haciendo uso de formatos archivados en carpetas. El artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007 establece que: *“REPORTES DE CONTROL. El libro o registro sistematizado de control de la calidad de agua para consumo humano debe mantenerse actualizado por parte de la persona prestadora”*.

Según lo evidenciado en visita se llevan los siguientes formatos de registros y control para la operación del sistema de abastecimiento:

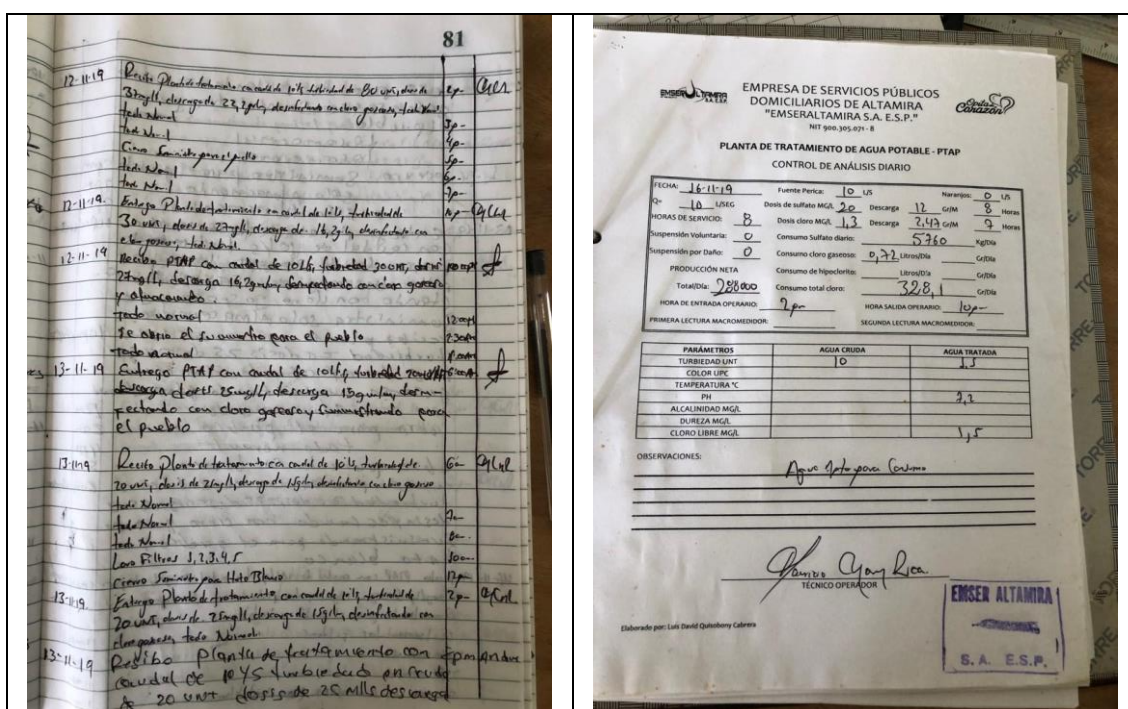
Tabla 18 Libro de registro y control

ITEM	ASPECTO	OBSERVACIÓN
1	Cantidad de agua captada	Se mide el caudal en litros por segundo y se registra debidamente.
2	Cantidad de agua suministrada	Se mide por medio de reglilla
3	Resultado de los análisis microbiológicos, físicos y químicos del agua, de acuerdo con los requerimientos mínimos señalados en la presente Resolución.	No.
4	Resultado de los análisis físicos, químicos y microbiológicos adicionales definidos en el mapa de riesgo.	No.
5	Cantidad de productos químicos utilizados, tales como coagulantes, desinfectantes, alcalinizantes	Si
6	Bitácora o libro de novedades presentadas como anomalías, emergencias, problemas en equipos y personal, calidad de insumos y actos de orden público que puedan afectar la calidad en la prestación del servicio.	No.
7	Registro de los resultados de las evaluaciones de demanda de cloro u otro desinfectante aprobado por el Ministerio de la Protección Social.	No.

Fuente: Información suministrada por el prestador.

Lo anterior evidencia un presunto incumplimiento en algunos aspectos de lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Imagen 4. Bitácora de resultados físico – químicos



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 19 y 20 de noviembre de 2019.

Manuales de operación del sistema de abastecimiento

El prestador presentó copia del documento “MANUAL DE OPERACIÓN Y

MANTENIMIENTO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO Y RED DE ACUEDUCTO”, disponible en la sede administrativa de la empresa EMPALTAMIRA S.A. E.S.P (no se evidencio copia en instalaciones de la PTAP), el cual consta de los siguientes capítulos:

- Tanque de almacenamiento
- Mantenimiento preventivo del tanque de almacenamiento
- Limpieza y desinfección tanque de almacenamiento
- Red de distribución
- Causas de los daños
- Reparación de daños
- Procedimiento para instalación de tuvieras y accesorios
- Instalación de tuvieras PVC
- Ensamble y reparación de tuberías
- instalación de tuberías de polietileno
- Actividades de operación y mantenimiento de la red de distribución
- Mantenimiento de la red de distribución
- Acometidas domiciliarias

El prestador debe efectuar una revisión, validación y actualización del manual de operación y mantenimiento verificado, por parte del prestador, a fin de que el documento cumpla con su función de ser instrumento técnico útil para orientar las labores del personal responsable de operar y hacer mantenimiento de la infraestructura de potabilización y asegurar que ésta cumpla con su función en condiciones de eficiencia y eficacia.

Operarios

La planta tiene asignados 2 operarios, quienes laboran en igual número de turnos de 12 horas cada uno; los cuales cuentan con certificación en competencias laborales específicas a las funciones que desempeñan (se aportó copia de certificados en medio magnético).

Sistemas de alerta o alarma

El sistema de potabilización no cuenta con bioindicadores, bioalarmas u otros sistemas de alerta o alarma. Esto presenta un presunto incumplimiento de acuerdo con el **Artículo 33. SISTEMAS DE ALARMA** del Decreto 1575 de 2007. En dicho Decreto se resuelve:

Todo sistema de suministro de agua contará en la entrada a la planta de tratamiento y de ser posible en la captación, con un sistema de alarma que permita detectar desde un comienzo la posible contaminación tóxica en el agua y proceder a tomar las medidas pertinentes.

Laboratorios y dotación básica

En la planta de tratamiento se cuenta con un espacio adecuado para el laboratorio de

control, y equipo para el análisis de características básicas, para realizar el control diario de los parámetros básicos pH, color, turbiedad, prueba de jarras y cloro residual. El prestador lleva bitácora de control y operación de la PTAP.

De acuerdo con lo evidenciado el 20 de noviembre de 2019, el laboratorio necesita mantenimiento en las instalaciones, y organizar los equipos de medición.

Imagen 5. Laboratorio y dotación básica



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 19 y 20 de noviembre de 2019.
La Resolución 2115 de 2007 en el cuadro 8 del artículo 18 establece: “La persona prestadora debe contar con los equipos mínimos necesarios para realizar los siguientes ensayos: prueba de jarras, demanda de cloro, turbiedad, color y pH.”, adicionalmente, el Artículo 122 de la Resolución MVCT 0330 de 2017, indica los aspectos mínimos de calidad del agua que se deben medir a la entrada y salida de la PTAP. Conforme a la norma antes citada, el prestador presuntamente cumple con los equipos mínimos en su laboratorio.

3.1.6 Almacenamiento:

3.1.7 Tanques de almacenamiento

El sistema de acueducto cuenta con tanques de almacenamiento de agua, estos tienen una capacidad de 450 m³, poseen una medida de 2.40 metros de ancho por 2.40 metros de largo y 3.50 metros de profundidad estos tanques están construidos en concreto reforzado.

Imagen 6 Tanques de almacenamiento



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 19 y 20 de noviembre de 2019.

En cuanto a la información a reportar a través del SUI para este componente del sistema de acueducto, el prestador cargó información para el formulario “*Mecanismos usados en el Proceso de Potabilización*”; los cuales consolidan información de los mecanismos implementados para purificar el agua; aspecto sobre el cual se requiere que el prestador realice una verificación completa del estado de habilitación de formatos y formularios asociados a la actividad de tratamiento, y proceda a realizar el cargue de información con calidad, conforme con lo dispuesto en los artículos 6.4.2.6 al 6.4.2.9 del Anexo de la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010.

Medición de caudales

El Artículo 73 de la Resolución MVCT 0330 de 2017, cita: “Mediciones de caudal. En todos los sistemas se deben instalar instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos. La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:

- 1. En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.*
- 2. En la entrada y salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.*
- 3. En la salida de las plantas de tratamiento.*
- 4. En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos.*
- 5. En la salida de los tanques de almacenamiento (...)*

Macromedición

El artículo 2.1.1.8 de la resolución CRA 151 de 2001, dispone: “*Todas las personas prestadoras de servicio deben realizar programas de macromedición. Los instrumentos de macromedición deben estar presentes por lo menos a la salida de la planta de tratamiento, o en las tuberías de entrega de pozos profundos*”. Así mismo, el *Parágrafo 2° de la Resolución 330 de 2017, dispone* “*La persona prestadora del servicio público de acueducto debe definir tanto la periodicidad, como las acciones necesarias para verificar el adecuado funcionamiento de los macromedidores de agua potable o cruda, atendiendo a las particularidades de su sistema, con base en su sistema de gestión de calidad e indicadores operativos*”.

El prestador en visita indica que hay dos (2) macromedidores instalados uno a la entrada de la planta de tratamiento de agua potable y otro a la salida. Actualmente no se está llevando bitácora del caudal de entrada a la PTAP.

Imagen 7. Macromedidores entrada y salida de PTAP



3.1.8 Conducción

Red de conducción

Teniendo en cuenta que esta red está compuesta por elementos no visibles en superficie, durante la visita de inspección la única fuente de información fue la suministrada por el operador de turno de la PTAP, quien indicó que el sistema de conducción es por sistema de gravedad en tubería en PVC de 8" del desarenador a la PTAP aproximadamente 26,9 km. La capacidad de la línea de conducción es de 14,9 l/s.

Cálculos de dotación neta máxima¹ y bruta² Teórica (artículo 43 MVCT 0330 de 2017)

A continuación, se muestran los datos obtenidos de dotación neta y bruta, de acuerdo con la información disponible, siendo pertinente efectuar las siguientes aclaraciones para el casco urbano:

- a. Se efectuó el cálculo teórico teniendo en cuenta la Tabla No. 16 del artículo 43 de la Resolución MVCT 0330 de 2017; es decir, asumiendo una dotación neta máxima de 130 L/habitante/día, pues la altitud de la cabecera urbana del municipio de Altamira, Huila, es de 1079 m.s.n.m.

Tabla 19 Calculo Teórico

ALTURA PROMEDIO SOBRE EL NIVEL DEL MAR DE LA ZONA ATENDIDA	DOTACIÓN NETA MAXIMA (L/HAB/DIA)
>2000 m.s.n.m	120
1000-2000 m.s.n.m	130
< 1000 m.s.n.m	140

Fuente: Artículo 43 de la Resolución MVCT 0330 de 2017

- b. Se adoptó un porcentaje estimado de pérdidas técnicas del 25% que corresponde al valor máximo admisible (Artículo 44, Resolución MVCT 0330 de 2017). Es importante tener en cuenta que el valor real puede ser mayor, ya que el prestador no tiene información real y actual sobre este indicador.
- c. Para el cálculo de la población atendida se tomará el número de suscriptores indicado por el prestador 1105, lo que representa un total de 3978 habitantes (848 habitantes urbanos más, que lo indicado en la proyección DANE para la vigencia 2019. La tasa de crecimiento de la población urbana obtenida con este dato ajustado, comparando con la población del año 2005, es del 3,63%.
- d. Se calculó la población mencionada en el literal c. con base en el índice de ocupación de vivienda de Altamira, el cual es de 3,6, obtenido de la página web del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, en:

(<https://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/huila/altamira.pdf>³)

¹ Es la cantidad máxima de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante sin considerar las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

² Es la cantidad máxima de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante considerando para su cálculo el porcentaje de pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

³ Boletín, Censo General DANE 2005 – perfil Altamira, Huila

Los cálculos realizados se hicieron con base en el caudal de diseño de la PTAP indicado como valor máximo en la regla de aforo del canal de entrada a dichas instalaciones e informado por los operadores de planta (12 L/s); y considerando una operación de 18 horas/día, según lo expuesto por el prestador.

Tabla 20 Cálculos de dotación neta y bruta

CALCULO DOTACIÓN (RAS)	RESOLUCIÓN 0330 DE 2017	PRODUCCIÓN DE LA PTAP
Dotación neta máxima diaria (L/día)	525.980	1.036.800
Dotación bruta máxima diaria (L/día) D bruta = d neta /(1-%P)	701.307	

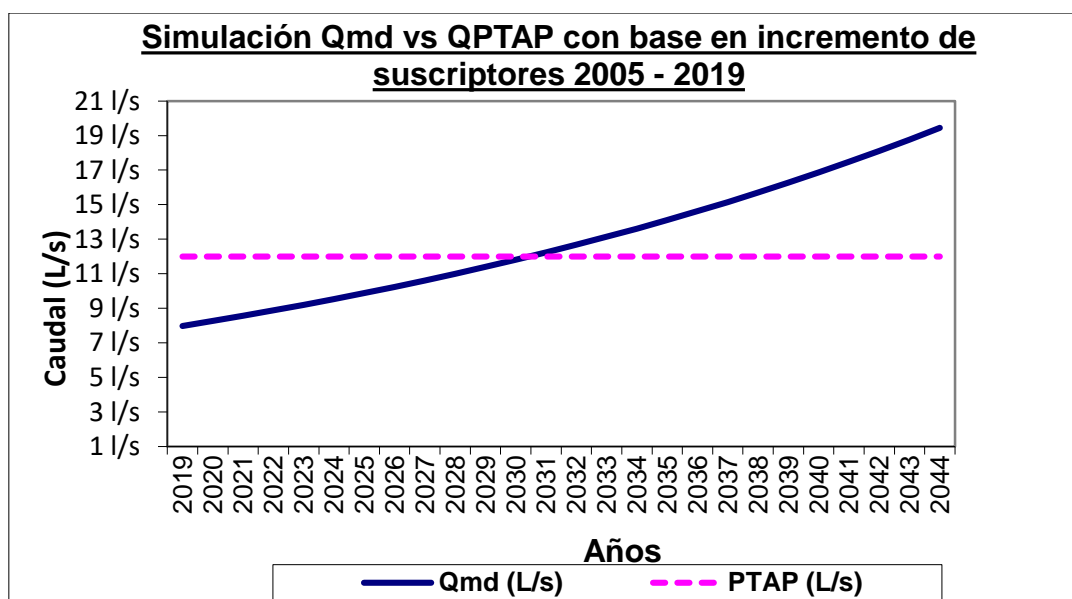
Fuente: Información recopilada en la visita y cálculos GPP

De acuerdo con lo anterior, a la fecha, la capacidad instalada del sistema de tratamiento del acueducto puede operar con un superávit teórico del 147,84% del total requerido para la dotación bruta máxima diaria, asumiendo que el sistema opera 18 horas/día y que no se presenta escasez en la fuente abastecedora; estableciendo que EMPALTAMIRA S.A. E.S.P cuenta con capacidad instalada para abastecer la demanda de agua tratada, y presuntamente no se presenta amenaza de desabastecimiento a corto o mediano plazo, asociada a la capacidad de la infraestructura (en función de la fiabilidad de los datos obtenidos y de dinámica poblacional en el área de prestación).

Cabe referir que el caudal otorgado en concesión por Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, (16,67 l/s) guarda inconsistencia con la demanda hídrica actual del sistema de acueducto del municipio de Altamira.

- De acuerdo con la gráfica que se presenta a continuación, la cantidad de agua que la PTAP del municipio de Altamira está en capacidad de potabilizar (asumiendo que su caudal de diseño es de 12 L/s) sobrepasa a la requerida para el abastecimiento de la demanda, en un 147.84% (a 2019); y bajo el supuesto de que se mantenga el crecimiento de la población alrededor de un 3,63% anual, teóricamente no se encuentra en capacidad de abastecer la población hasta más allá del año 2044.

Gráfica 3. Caudal Medio Diario vs Caudal de diseño de la PTAP



- En cuanto a la concesión de aguas otorgada por la Corporación Autónoma Regional del Magdalena – CORPAMAG, de mantenerse la tasa de crecimiento poblacional de 3,63%, el caudal concedido resultaría insuficiente para las vigencias 2019 – 2044.
- La ausencia de dispositivos de medición de caudales y de una gestión integral del agua captada y tratada por EMPALTAMIRA S.A. E.S.P, es una de las causas principales del ineficaz control de pérdidas y consumos desmedidos de agua en el sistema de acueducto de Altamira; e impide disponer de información objetiva, concluyente y fiable respecto a los indicadores técnicos que comparan oferta y demanda hídrica; y limitan las acciones de planificación a futuro.

Cuantificación de la demanda y/o necesidades

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 7 de la Resolución MVCT No. 0330 de 2017, como parte de las etapas de planeación de proyectos de acueducto, alcantarillado y aseo, se deberá revisar las demandas actuales y futuras del sistema conforme con el POT, el PGIRS y/o demás instrumentos de planificación, con el objetivo de estimar la capacidad necesaria de las obras por construirse y las expansiones futuras que requerirá cada uno de los componentes.

De acuerdo con la información relacionada anteriormente, se presume que la PTAP no tiene un caudal de diseño que asegura la capacidad de la infraestructura a largo plazo; lo que, sumado a la ausencia de dispositivos o métodos confiables de aforo y medición de caudales, no permite obtener relaciones concluyentes entre la oferta y la demanda hídrica del sistema de acueducto.

Con la información disponible, el cálculo de Dotación Bruta de la población atendida (teórico), relacionado con el caudal de diseño de la PTAP (12 L/s), el sistema de acueducto actualmente está en capacidad de operar con un superávit del 147,84% del total requerido para satisfacer la demanda, bajo los supuestos indicados en dicho cálculo.

Esta condición teórica superavitaria permitirá que el acueducto opere hasta el año 2030 sin déficit hídrico; pero como ya se expresó, existe incertidumbre en cuanto a la capacidad real de la PTAP, al caudal real de ingreso a la PTAP y al comportamiento del indicador de crecimiento poblacional, y por otra parte, se presentan externalidades que no permiten realizar estimaciones confiables al respecto (acometidas irregulares, defraudación de fluidos, ausencia de micromedidores, suscriptores no incluidos en el sistema comercial, entre otros), afectando la planificación de expansiones y optimización de los sistemas actualmente implementados. Adicionalmente, este ejercicio requiere de valores reales para tener estimaciones más precisas, particularmente en relación con las pérdidas y los consumos reales del sistema.

3.1.9 Distribución

Red de distribución

EMPALTAMIRA S.A. E.S.P. opera la red de distribución que abastece el área urbana del municipio de Altamira, Huila; las redes de distribución del municipio tienen una extensión total de 9206 m, de los cuales el 68,8 % están construidas en asbesto

cemento, es decir 6.334 m, el 31.2% están construidas en PVC, correspondiente a 2872 m.

Las redes están compuestas por diámetros de 3" y 4". En 3" está construido el 82.6% de las redes, el 17.4% está construido en diámetros de 4".

De acuerdo con lo informado en vista, en la sede administrativa de EMPALTAMIRA S.A. E.S.P., reposa copia de planos y catastro de redes, estos fueron entregados en medio magnético en donde se evidencia un inventario de redes de acueducto, planos fichas de válvulas, hidrantes con sus respectivos diámetros de tuberías, materiales y vida útil de cada componente.

En cuanto a la información a reportar a través del SUI para este componente del sistema de acueducto, el prestador tiene habilitados los formularios "36. Distribución de Agua Potable" del año 2011 al 2018 (captura información de modo de distribución, volúmenes de agua tratada y distribuida por distintos métodos, información de catastros de redes, registro de daños, entre otra, verificable en:

http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_043), todos los cuales permanecen en estado CERTIFICADO de reporte, cumpliendo, presuntamente, lo dispuesto en el Anexo de la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010.

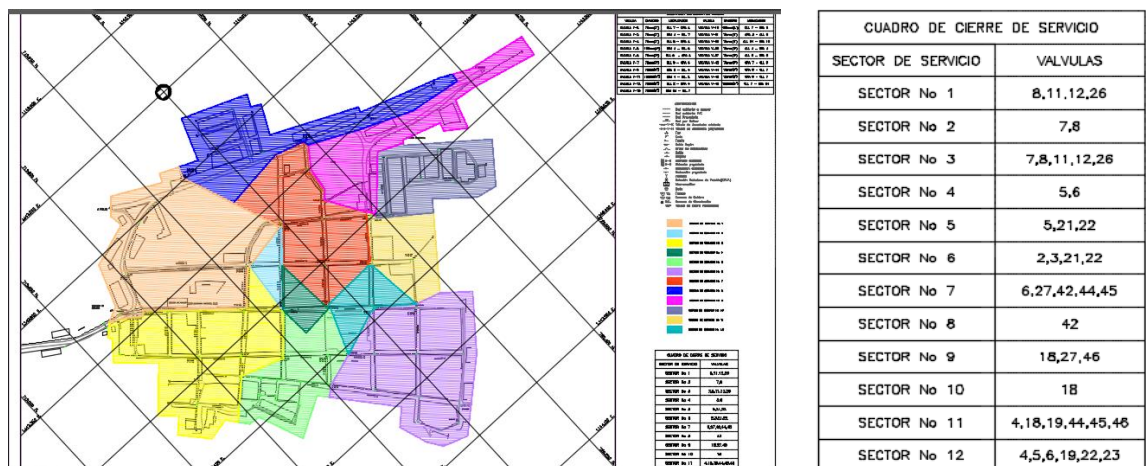
Tabla 21. Distribución de agua potable

DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE																		
Año										2018								
Departamento										HUILA								
Municipio										ALTAMIRA								
Empresa	Departamento	Municipio	Modo de distribución	Volumen de agua distribuida por bombeo (m3/año)	Volumen de agua distribuida por gravedad (m3/año)	Volumen de agua tratada en bloque suministrada por otra entidad (m3/año)	Entidad que suministra el agua en bloque	Volumen de agua distribuida en pilas públicas (m3/año)	Volumen de agua distribuida en carotanques (m3/año)	Volumen de agua distribuida en red (m3/año)	Volumen total de agua producida (m3/año)	Cuenta con catastro de redes	Fecha última actualización de catastro de redes	Cantidad de daños por kilómetro de red de distribución	Cuenta con macromedición de caudales	Sectores de servicio: Número de sectores de servicio en la red	Sectores de servicio con macromedición	
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	HUILA	ALTAMIRA	No Aplica	0	137.62	No Aplica	No Aplica	0	0	137.62	No Aplica	Si	30/06/2012	1	Si	18	2	
				0	137.62			0	0	137.62								

Fuente: en SUI, http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_043

Sectorización

El área urbana del municipio de Altamira cuenta con sectorización operativa que se puede implementar a través de válvulas, las cuales permiten dividir el área de prestación del servicio en 12 sectores que se describen a continuación:



Fuente: Información suministrada por el prestador.

Registro de daños del sistema de suministro de acueducto:

El prestador lleva registro de daños en el sistema de acueducto, los cuales reposan en la oficina de servicios públicos, una vez se recibe se envía al operario a solucionar los daños y queda en evidencia por medio de fotografías.

Concertación de puntos de muestreo⁴:

Sobre este tema, el prestador presentó, el Acta de concertación de puntos de muestreo para la vigilancia y control de la calidad del agua, suscrita el 22 de agosto del año 2019 por representantes de la autoridad sanitaria y del prestador.

Se concertaron 5 puntos de muestreo, en visita se verificaron cinco (5) puntos de muestreo:

Tabla 22 Puntos concertados

PUNTO	REFERENCIA
0001	Cr 4 con calle 1 barrio San Jose
0002	Cr 2 con calle 9 Barrio Brisas y Samanes
0003	Cr. 6 con calle 9 Barrio Villamaria
0004	Cr. 7 con calle 1 sur Barrio Buenos Aires
0005	Cr 3 con calle 6 Parque Principal, Barrio Centro

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita del mes de noviembre de 2019.

Estado de los puntos de muestreo

En visita se verificaron los cinco (5) puntos de muestreo, en visita de inspección los días 19 y 20 de noviembre de 2019 por fuertes lluvias se presentó emergencia en bocatoma y tubería de conducción a la PTAP, razón por la cual suspendieron el servicio de acueducto para realizar las obras y optimizar el servicio. Por tanto, en los puntos concertados no había flujo de agua:

Punto 0003. Se encuentra ubicado en una caseta con cerradura, cuenta con llave, no se realiza medición de presiones. La caseta no tiene señalización con el número de punto de muestreo.

Punto 0004. Se observa en buen estado, cuenta con caseta y cerradura. No está señalizado con el número de punto de muestreo y tampoco se realiza la medición de presiones.

Punto 0005. Al abrirlo se observa que tiene bastante tierra húmeda en su interior, no cuenta con señalización en la caseta de acuerdo con número de punto de muestreo.

Punto 0002. No se verifico por dentro ya que el candado de este punto concertado no se logró abrir para revisar el mantenimiento de este, no cuenta con señalización en la caseta de acuerdo con número de punto de muestreo.

Punto 0001 Al abrirlo se observa que tiene hojarasca, no cuenta con señalización en la caseta de acuerdo con número de punto de muestreo.

⁴ El artículo 5 de la Resolución 811 de 2008 establece que la persona prestadora y la autoridad sanitaria deben concertar los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua para el consumo humano, mediante acta firmada por las dos partes.

Imagen 8. Puntos concertados y materializados

Punto concertado Cr. 6 con calle 9 Barrio Villamaría



Punto concertado Cr. 7 con calle 1 sur Barrio Buenos Aires



Punto concertado Cr 3 con calle 6 Parque Principal, Barrio Centro



Punto concertado Cr 4 con calle 1 barrio San José



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 19 y 20 de noviembre de 2019.

Acta de materialización y recibo de puntos de muestreo.

El prestador cuenta con acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo con fecha 11 de febrero de 2010. No se ha realizado modificaciones en los puntos concertados.

De acuerdo con artículo 3 de la resolución 811 de 2008⁵ “Número mínimo de puntos de muestreo en la red de distribución”, el número mínimo de puntos de muestreo que debe tener el municipio de Altamira de acuerdo con la población atendida en el casco urbano es de 5 puntos, actualmente cuenta con 5 puntos de muestreo materializados, situación que constituye un presunto cumplimiento.

Micromedición

El prestador informó que la cobertura de micromedición es del 97%, existen 997 micromedidores instalados y 935 se encuentran funcionando.

El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: “La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles (...)” adicionalmente, el artículo 146 de la misma norma indica que el porcentaje de micromedición debe ser mayor al 95%.

Por su parte, la Resolución MVCT 0330 de 2017 en el artículo 75 establece que es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Conforme a lo anterior, se observa un presunto cumplimiento a la reglamentación.

Una vez verificada la matriz de cargue de información en el SUI, se estableció que no hay formatos y formularios habilitados relacionados con micromedición, por lo que el prestador deberá verificar el estado de habilitación de la información que está obligado a reportar a través del SUI, según lo dispuesto en la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010.

3.1.10 Indicadores de la prestación del Servicio

Cobertura

De acuerdo con lo indicado por el personal administrativo y operativo del prestador, se tiene una cobertura del 100% de las viviendas urbanas del municipio y 3 veredas de la zona rural.

Continuidad

El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que: “(...) La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.” Se estableció que la continuidad en el suministro de agua en el área de prestación cuenta con una continuidad de 18 horas al día 7 días a la semana.

Adicionalmente el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007 establece los siguientes rangos de acuerdo con las horas de prestación del servicio, empleados para realizar el cálculo del índice de riesgo por abastecimiento de agua por parte de la persona prestadora.

Tabla 23 Continuidad Art. 15

0 – 10 horas/día (Insuficiente)
10,1 – 18 horas/día (No satisfactorio)

⁵ Entre 2.500 a 5.000 habitantes el número mínimo de puntos para la recolección de muestra es de 5.

18,1 – 23 horas/día (Suficiente)
23,1 – 24 horas/día (Continuo)

Fuente: Resolución 2115 de 2007.

Acorde a lo anterior el servicio se considera No Satisfactorio para el casco urbano del municipio de Altamira – Huila.

6.3.1. Índice de agua no contabilizada – IANC

En desarrollo de la visita de inspección se verificó que el prestador formuló un programa para el control y reducción de pérdidas, el cual tiene como objetivo disminuir las pérdidas del sistema de acueducto por medio del control de fugas y la conducción y en las redes distribución. Este documento fue entregado en visita por parte de EMPALTAMIRA S.A. E.S.P.

Sin embargo, EMPALTAMIRA S.A. E.S.P. calculo el porcentaje real de pérdidas de agua en que incurre bajo condiciones de operación normal, el cual presenta un porcentaje de 25,8%.

Calidad de agua

a. Muestras de control de calidad del agua⁶:

El prestador realizó diez (10) muestras de calidad del agua en lo corrido del año 2019, con un nivel de riesgo SIN RIESGO. EMPALTAMIRA S.A. E.S.P., adjunta en medio magnético el contrato con el laboratorio LAC. LABORATORIO AGUA & CALIBRACIÓN S.A.S y 3 muestras de calidad del agua tomadas por el laboratorio de los meses de agosto, septiembre y octubre.

El contrato tiene fecha de suscripción del 1 de abril de 2019, numero de contrato No. 011 de 2019. Valor del contrato 3.270.000 con un plazo de 8 meses.

Con lo anterior el prestador busca dar cumplimiento al numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, el cual dispone que el prestador debe: *“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”*.

En cuanto al reporte de información de control de la calidad del agua en el SUI (cargue masivo “CALIDAD AGUA CARACTERISTICAS BASICAS – RANGO 1”), dicha información aparece en estado CERTIFICADO de reporte para la totalidad de los cargues masivos habilitados entre 2009 y 2019; con lo que el prestador estaría presuntamente atendiendo lo previsto por la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010, en lo relacionado con el reporte de información de control a las características básicas de calidad del agua.

⁶ El numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, dispone que el prestador debe: *“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”*.

b. Información vigilancia de calidad del agua

De otra parte, los análisis de calidad del agua realizados por la autoridad sanitaria, consolidados en la sábana del Subsistema de Información para Vigilancia de la Calidad de Agua Potable – SIVICAP, presentan los siguientes resultados de muestras tomadas en los años y meses indicados en la tabla siguiente, cuyo valor promedio del IRCA ha mantenido el agua en 1,61% nivel SIN RIESGO, apta para el consumo humano, como se presenta a continuación:

Tabla 24. Información de muestras de vigilancia a la calidad del agua en Altamira, Huila

ID RUPS	AÑO	MES	NÚMERO DE MUESTRAS DE VIGILANCIA	PROMEDIO DE PARÁMETROS ANALIZADOS	IRCA VIGILANCIA MENSUAL	IRCA CONSOLIDADO MENSUAL	NIVEL DE RIESGO
23024	2018	Enero	1	11	0	0	Sin Riesgo
		Febrero	1	6	0	0	Sin Riesgo
		Marzo	1	6	0	0	Sin Riesgo
		Abril	1	11	0	0	Sin Riesgo
		Mayo	1	6	0	0	Sin Riesgo
		Junio	1	6	19,35	19,35	Riesgo Medio
		Julio	1	6	0	0	Sin Riesgo
		Agosto	1	6	0	0	Sin Riesgo
		Septiembre	1	6	0	0	Sin Riesgo
		Octubre	1	6	0	0	Sin Riesgo
		Noviembre	1	11	0	0	Sin Riesgo
		Diciembre	1	6	0	0	Sin Riesgo

Fuente: Información obtenida de base SIVICAP - Instituto Nacional de Salud.

Por otra parte, en lo corrido del año 2019 de acuerdo con el consolidado preliminar en SIVICAP se han tomado once (11) muestras con promedio de IRCA de 1,64% con un nivel de riesgo SIN RIESGO.

Tabla 25. IRCA Consolidado por Prestador

ID RUPS	AÑO	NÚMERO DE MUESTRAS DE VIGILANCIA	IRCA CONSOLIDADO MENSUAL	NIVEL DE RIESGO
23024	2019	11	1,64	Sin Riesgo

Fuente: Información obtenida de REPORTEADOR - Instituto Nacional de Salud.

Como se observa en los reportes de la autoridad sanitaria departamental del Huila, para las vigencias 2018 a 2019 se cuenta con información de un número significativo de muestras de agua, distribuidas a lo largo de cada año, donde, para la vigencia 2018, el valor promedio anual arroja el resultado de agua SIN RIESGO, apta para consumo humano.

La particularidad de estos resultados es que la mayoría de las muestras cumplieron los valores máximos permisibles establecidos en la Resolución MAVDT – MPS No. 2115 de 2007, 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; pero se presentaron importantes deficiencias en periodos cortos de tiempo, con resultados de aguas clasificadas como RIESGO MEDIO.

Medición de presiones de servicio

EMPALTAMIRA S.A. E.S.P., realiza la medición de la presión en sectores hidráulicos en casco urbano, sin embargo, no llevan registro.

Visto lo anterior, el prestador deberá mantener los procesos operativos que vienen garantizando el cumplimiento de la norma en todo momento; mantenerse vigilante y establecer acciones de prevención y de contingencia, frente a amenazas que puedan afectar la calidad del agua y las operaciones que aseguran su potabilidad.

Instrumentos de Planificación – Acueducto

Programa de uso eficiente y ahorro del agua - PUEAA

El artículo 3 de la Ley 373 de 1997, establece: *“(...) Cada entidad encargada de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado, de riego y drenaje, de producción hidroeléctrica, y los demás usuarios del recurso hídrico presentarán para aprobación de las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales, el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua. (...)”*.

El prestador entrega en visita el documento soporte de implementación del PUEAA 2016 – 2020; EMPALTAMIRA S.A. E.S.P. entrega en medio físico la Resolución No. 3146 del 12 de octubre de 2016, por la cual se aprueba del plan de uso eficiente y ahorro del agua del municipio de Altamira por la CAM con vigencia de 5 años.

Se resuelve en la resolución *“ARTICULO TERCERO: El cumplimiento de las obligaciones señaladas en el Artículo segundo de esta Resolución dará lugar a la imposición de las sanciones establecidas en el artículo 40 de la Ley 1333 de 2009.*

Plan maestro de acueducto

El prestador no cuenta con el plan maestro de acueducto y alcantarillado, sin embargo, cuenta con un documento denominado “OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO URBANO DE LOS MUNICIPIOS DE PITALITO Y ALTAMIRA DEPARTAMENTO DEL HUILA”, dentro del desarrollo de los proyectos enmarcados con el Plan Departamental de Aguas.

Plan de Emergencias y Contingencias – PEC

El requisito para la elaboración de este instrumento de planificación, tiene como antecedentes el artículo 197 de la Resolución 1096 de 2000, el cual dispuso que: *“Debe realizarse un análisis de vulnerabilidad para cada sistema el cual servirá de base para la realización del plan de contingencias”*. Por su parte el artículo 201 de la misma resolución estableció que: *“Todo plan de contingencias se debe basar en los IN-F-003 V.2 Página 44 de 135 potenciales escenarios de riesgo del sistema, que deben obtenerse del análisis de vulnerabilidad realizado de acuerdo con las amenazas que pueden afectarlo gravemente durante su vida útil. El plan de contingencia debe incluir procedimientos generales de atención de emergencias y procedimientos específicos para cada escenario de riesgo identificado”*.

Posteriormente, el artículo 42 de la Ley No.1523 del 24 de abril de 2012 señaló que: *“Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, que ejecuten obras civiles mayores o que desarrollen actividades industriales o de otro tipo que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, así como las que específicamente determine la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, deberán realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñará e implementarán las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento”.*

El prestador reportó a través del SUI el documento denominado “PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA PARA EL MANEJO DE DESASTRES Y EMERGENCIAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE MUNICIPIO DE ALTAMIRA - HUILA” servicio de acueducto, para vigencia 2019, (los demás cargues permanecen en estado CERTIFICADO de reporte).

Tabla 26. Reporte Plan de Contingencia del servicio de acueducto

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:						2019	
DEPARTAMENTO:						HUILA	
MUNICIPIO:						ALTAMIRA	
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
HUILA	ALTAMIRA	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA EMSERALTAMIRA.pdf	Certificado	06-03-2019
HUILA	ALTAMIRA	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	Alcantarillado	PLAN DE CONTINGENCIA EMSERALTAMIRA.pdf	Certificado	06-03-2019
HUILA	ALTAMIRA	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	Aseo	PLAN DE CONTINGENCIA EMSERALTAMIRA.pdf	Certificado	06-03-2019

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_tec_159

3.2 SERVICIO DE ALCANTARILLADO

3.2.1 Generalidades

Las actividades que conforman la cadena de valor de prestación del servicio de alcantarillado en el municipio de Altamira, inscritas por el prestador en la última solicitud de actualización del RUPS, son: Comercialización, Conducción de Residuos Líquidos, Disposición final, Recolección y Tratamiento.

Área de prestación

Cabecera municipal del municipio de Altamira, Huila, donde se atienden 941 suscriptores del servicio de alcantarillado.

Cobertura

El prestador manifestó en la visita adelantada por la SSPD, que la cobertura del servicio de alcantarillado en la cabecera municipal de Altamira es del 97.5% (dato calculado sobre una base del servicio de acueducto, cuya cobertura se informa que es del 100% (dato proporcionado por EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P.) faltando aún por conectar la

parte del casco urbano que comunica con la vía a Garzón y recoger de manera técnica algunas redes de carácter privado que recolectan doce viviendas de esa zona.

3.2.2. Descripción del sistema de alcantarillado

EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P. opera el sistema de alcantarillado del municipio, el cual maneja aguas sanitarias. La malla actual es de 12.791 metros lineales. El sistema cuenta con un total de 2002 m de longitud de redes en diámetros de 8", es decir, cerca del 30.18% de todo el trazado; posee una longitud de 3.903 m de red en diámetro de 10", es decir, cerca del 58.83% del trazado y posee una longitud restante de 729 m en tubería de 12", es decir el 10.99% restante del trazado.

3.2.2.1 Recolección y conducción – sistema de alcantarillado

Tipo de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado es de tipo sanitario, en un estado de conservación buena, cuenta con dos puntos de vertimientos, se está haciendo descargar directa de las aguas residuales producidas por los habitantes del casco urbano al Río Magdalena.

La malla actual es de 12.791 metros lineales, el sistema cuenta con un total de 2002 m de longitud de redes en diámetros de 8", posee una longitud de 3.903 m de red en diámetro de 10" y posee una longitud restante de 729 m en tubería de 12". El sistema cuenta con un total de 124 pozos, los cuales tienen alturas o profundidades que oscilan entre 0,85 m a 4,34 m, en promedio las profundidades son de 1,35 m.

Recolección y conducción

De acuerdo con información recaudada en visita de inspección, el sistema cuenta con un total de 124 pozos, los cuales tiene alturas o profundidades que oscilan entre 0.85 m (pozo más bajo) a 4.34 m (pozo más alto), en promedio las profundidades son de 1.35 m, en general el 70.68% de los pozos posee alturas inferiores a 2.00 m de profundidad, todo el pozo posee diámetros de 1.20 m. el 68.60% de los pozos posee conos de reducción, el 31.40% restante son pozos solo con cilindros.

Una vez verificado el estado de cargue en SUI del formulario "27. Tipos de Alcantarillado por Empresa", se evidenció que se encuentra certificado esta información, cumpliendo, presuntamente, lo dispuesto en el artículo 7.4.1.20 de la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010, según el cual, las empresas prestadoras del servicio público de alcantarillado deben registrar el formulario "Tipos de Alcantarillado". Del mismo modo, se encuentra en estado PENDIENTE de reporte el formulario "28. Componentes del Sistema de Alcantarillado". Así mismo, se encuentra PENDIENTE la información referida en el artículo 7.4.1.33 de la resolución compilatoria, donde se solicita el reporte del cargue masivo "Redes Sistema de Alcantarillado" el cual hace referencia a las características técnicas y estructurales que componen el sistema de alcantarillado. Así las cosas, se encuentra un presunto cumplimiento normativo.

Del mismo modo, la empresa CERTIFICO la información para los formularios: "24. Cuestionario sobre Vulnerabilidad de alcantarillado" (2010 a 2016).

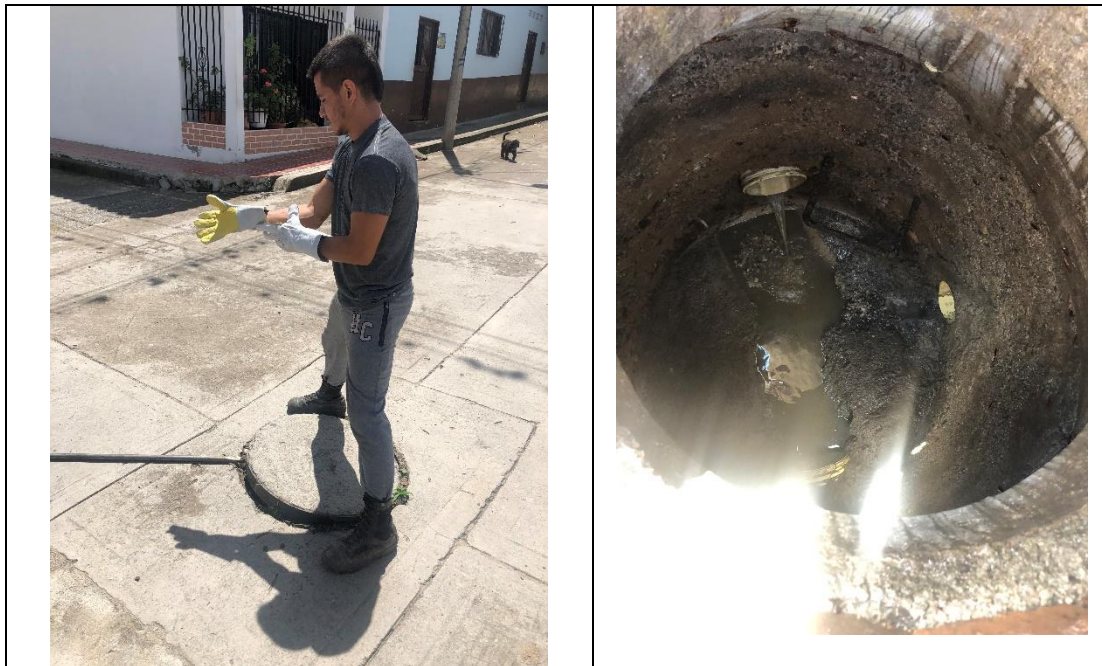
Pozos de Inspección

De acuerdo con información recaudada en visita de inspección, el sistema cuenta con un total de 124 pozos, los cuales tiene alturas o profundidades que oscilan entre 0.85 m (pozo más bajo) a 4.34 m (pozo más alto), en promedio las profundidades son de 1.35 m, en general el 70.68% de los pozos posee alturas inferiores a 2.00 m de profundidad, todo el pozo posee diámetros de 1.20 m. el 68.60% de los pozos posee conos de reducción, el 31.40% restante son pozos solo con cilindros.

La inspección visual a los sumideros de aguas lluvias en distintos sectores del municipio, permitió evidenciar condiciones normales de operación, aunque las actividades de mantenimiento no son las ideales, teniendo en cuenta la acumulación de sedimentos y residuos sólidos en algunas de estas estructuras, así como el crecimiento de especies vegetales en los bordes de tapas y al interior de sumideros.

Imagen 9. Revisión pozos de inspección





Pozo Calle 7 No. 5 – 03



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 19 y 20 de noviembre de 2019.

Planos y catastro de redes

El artículo 42 de la Resolución Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 0330 de 2017, establece que: *“Debe contarse con un catastro de la red actualizado (...)”*, respecto a lo cual, en la visita de inspección realizada por la SSPD, se evidenció que el prestador cuenta con planos e información de redes.

Mantenimiento de redes

El artículo 30 de la Resolución Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 0330 de 2017, establece que *“(...) Los operadores deberán realizar y documentar las inspecciones*

previstas en los manuales de operación y mantenimiento rutinario y tomar las acciones necesarias para el óptimo funcionamiento de los sistemas (...).”.

En desarrollo de la visita de inspección, el prestador manifestó que se realiza mantenimiento constante; en época de lluvias se realiza periódicamente el mantenimiento, reparación y des taponamiento de varios tramos de red, con el apoyo de maquinaria y operarios, sin embargo, cada año se contrata a una particular para realizar mantenimiento al sistema de alcantarillado, el ultimo se realizó el 25 de junio de 2019.

Sin embargo, el prestador no suministro copia del manual de operación y mantenimiento del servicio de alcantarillado.

3.2.2.2 Tratamiento

El Municipio de Altamira en la actualidad no cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales.

3.2.2.3. Disposición final de residuos líquidos

Vertimientos y cuerpo receptor

El municipio de Altamira tiene dos (2) descargas de aguas residuales sobre el zanjón del Guasimilla que desemboca en la vertiente del Río Magdalena, uno de los vertimientos cuenta con una PTAR la cual se encuentra fuera de funcionamiento por colapso de las aguas residuales. El caudal promedio de vertimiento de acuerdo a lo informado en visita por la gerente es de 64 l/seg.

Tabla 27 Puntos de vertimientos de alcantarillado

Descarga N°	Nombre	Fuente receptora
1	Descarga 1	Zanjón Guasimillas
2	Descarga 2	Zanjón Guasimillas

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita del mes de noviembre de 2019.

En cuanto al reporte de información de la actividad de disposición final de residuos líquidos en el SUI, se evidenció que el formulario “29. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos A1”, se encuentra en estado de reporte PENDIENTE por el prestador para la vigencia 2011 respectivamente; presuntamente desatendiendo lo previsto por la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010, en lo relacionado con el reporte de información de puntos de vertimiento y PSMV.

Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos (PSMV) o permiso de vertimientos

De acuerdo a lo establecido en el artículo 39 del decreto de 3930 de 2010, compilado en el Decreto 1076 de 2015, “El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma de vertimiento vigente y contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos –PSMV reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya (...).”.

El prestador cuenta con PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS MUNICIPIO DE ALTAMIRA, y la caracterización fisicoquímica de los vertimientos de

aguas residuales domesticas del municipio y análisis de calidad de agua de la fuente hídrica receptora. EMPALTAMIRA S.A. E.S.P. Se realizó la caracterización en junio de 2019, adjunta en medio magnético resolución 1800 del 3 de agosto de 2007 por la cual se aprueba el PSMV para el municipio. (2023 vigencia)-

Monitoreo de vertimientos

El artículo 165 de la Resolución MVCT 0330 de 2017, señala que *“En el sistema de alcantarillado se deberán efectuar como mínimo dos (2) campañas de medición de caudal por periodo de régimen hidrológico (...)”, a su turno el artículo 217 ibidem, dispone que “Como mecanismo de control y seguimiento de la operación de la PTAR se debe realizar monitoreo de la calidad del agua antes y después de las operaciones unitarias que la conforman (...). Para PTAR con caudal medio de diseño igual o mayor a 100L/s se deberán tener en cuenta las indicaciones de la Tabla 45. Para plantas de menor caudal, las frecuencias serán de carácter semestral o la que establezca la autoridad ambiental”.*

El laboratorio Construcsuelos Suministros Ltda, realizó la caracterización fisicoquímica de los puntos de agua residual domesticas del municipio para el año 2019, con el fin de verificar el cumplimiento de la Resolución 0631 de 2015 artículo 8 (actualmente vigente). En los vertimientos se observa el incumplimiento de uno de los parámetros analizados, el cual es Grasas y aceites.

La conclusión del Laboratorio Construcsuelos Suministros LTDA, es la valoración del ICA general del Río Magdalena es buena, permitiendo concluir que la descarga de agentes contaminantes presentes en el agua residual municipal de Altamira no produce modificaciones negativas de las condiciones ambientales de la fuente hídrica

Los artículos 7.4.1.13 y 7.4.1.4 de la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 de 2010, establece que el prestador debe reportar la información de los formularios denominados “CARACTERIZACIÓN DE CUERPOS RECEPTORES” y “TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES ANÁLISIS FISICOQUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS”. Al verificar la matriz de habilitación del prestador, se encontró que estos se encuentran en estado PENDIENTE de reporte.

Registros de daños y novedades: No se llevan planillas para el servicio de alcantarillado y bitácoras de operación.

Tasa retributiva

El prestador no ha realizado pago de tasa retributiva, sin embargo, están en proceso de acuerdo de pago, se adjunta soporte de factura del 14 de noviembre de 2019 por valor \$58.012.531.

3.2.3. Instrumentos de Planificación – Alcantarillado

No fue posible establecer, en desarrollo de la visita de inspección, si por parte del ente territorial se cuenta con un instrumento de planificación para las inversiones en infraestructura de servicios públicos, según informó la gerente de EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P.

Plan Maestro de Alcantarillado

Según información aportada en la visita por el personal administrativo del prestador, no se tiene conocimiento de este instrumento de planificación del municipio.

Plan de Emergencias y Contingencias – PEC

El prestador reportó a través del SUI el documento denominado “PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA PARA EL MANEJO DE DESASTRES Y EMERGENCIAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE MUNICIPIO DE ALTAMIRA - HUILA” servicio de acueducto, para vigencia 2019, (los demás cargues permanecen en estado CERTIFICADO de reporte).

Tabla 28. Reporte Plan de Contingencia del servicio de acueducto

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:			2019				
DEPARTAMENTO:			HUILA				
MUNICIPIO:			ALTAMIRA				
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
HUILA	ALTAMIRA	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA EMSERALTAMIRA.pdf	Certificado	06-03-2019
HUILA	ALTAMIRA	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	Alcantarillado	PLAN DE CONTINGENCIA EMSERALTAMIRA.pdf	Certificado	06-03-2019
HUILA	ALTAMIRA	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	Aseo	PLAN DE CONTINGENCIA EMSERALTAMIRA.pdf	Certificado	06-03-2019

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_tec_159

3.3 SERVICIO DE ASEO

3.3.1 Generalidades

Las actividades inscritas por el prestador en el RUPS son: Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas y Recolección y transporte de residuos no aprovechables, disposición final, aprovechamiento y tratamiento las cuales reportan fecha de inicio de actividades el 1/08/2009.

Al verificar la información del tópico técnico – operativo habilitada en el SUI para el servicio de aseo prestado por EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P., se estableció que, de un total de 1635 formatos y formularios, han sido certificados 1413 (86,42%), 46 (2,81%) permanecen en estado Pendiente de reporte; y 176 (10,76%) se certificaron como No Aplica.

Área prestación

El servicio de aseo se presta en la zona urbana del municipio de Altamira y tres (3) veredas: Rancho Espinal, El Puente y La Guaira. El número de suscriptores es de 1037.

Cobertura

El servicio de aseo cuenta con una cobertura del 100% en el área urbana del municipio de Altamira.

Número Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP)

El artículo 8.4.1.2 de la Resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, establece el reporte del formulario Registro de áreas de prestación, del cual se despliega el NUAP, una vez sea registrado por el prestador.

Al respecto, se verificó que el prestador certificó información para el formulario “Registro de Áreas de Prestación del Servicio de Aseo” para vigencia 2007 y no se encuentra habilitado para vigencias posteriores. El NUAP registrado a nombre del prestador es 7944, como se observa en la siguiente imagen:

Tabla 29. Áreas de prestación del Servicio NUAP

Id Empresa	Empresa	NUAP	Nombre del area de prestacion del servicio	Estado	Fecha en que adquirio el estado	Estado Envio	Departamento	Municipio	Fecha de Cargue
23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E. S.P.	29268	MUNICIPIO DE ALTAMIRA	1-Activo	27/11/2012	R	HUILA	ALTAMIRA	2012-11-27
23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E. S.P.	29268	MUNICIPIO DE ALTAMIRA	1-Activo	01/08/2009	R	HUILA	ALTAMIRA	2012-11-27

Fuente: SUI, en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144

Página Web

El artículo 113 del Decreto 2981 de 2013 se estableció: *“Página web. Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:*

1. *Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.*
2. *Tarifas.*
3. *Contrato de Condiciones Uniformes.*
4. *Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.*
5. *Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios”.*
6. *Números teléfonos para la atención de usuarios”.*

Se informó que se tiene página web, se corroboró la información y los ítems anteriormente mencionados están publicadas en la página del prestador. www.emseraltamirasaesp.gov.co

3.3.2 Plan de Gestión de Residuos Sólidos – PGIRS y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA

El artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, define el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos de la siguiente manera:

“Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un periodo determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados.

Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización del PGIRS”.

A su vez, el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo (PPSA) se define como:

“Instrumento de planeación y seguimiento al servicio público de Aseo articulado al PGIRS. Define objetivos, metas, programas y proyectos para garantizar la prestación eficiente. Adicionalmente, debe reflejar las condiciones de calidad y continuidad a las que se compromete el prestador” (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Programa para la prestación del servicio público de aseo (PPSA)¹¹)”

Por su parte, el artículo 2.3.2.2.1.10 del mismo decreto indica:

“Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán formular e implementar el Programa para la Prestación del Servicio acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio o distrito y/o regional según el caso, la regulación vigente y lo establecido en este capítulo.”

Las Resoluciones 754 de 2014 y 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, establecen los lineamientos para realizar el PGIRS y el PPSA, se debe tener en cuenta que el PGIRS da las directrices al prestador de la actividad de aseo sobre lo que tiene que hacer en el municipio, por lo cual el PPSA debe ir en concordancia con el PGIRS.

En relación con el cumplimiento de los requisitos legales en comento, se verificó que el municipio de Altamira cuenta con El plan de gestión integral de residuos sólidos el cual fue actualizado para vigencia 2015-2030. En la visita técnica fue suministrado en medio digital y se adjunta a los anexos entregados por el prestador.

Se verificó, mediante consulta del aplicativo SUI – INSPECTOR, que el documento PGIRS presentado ha sido reportado a través de esta plataforma oficial. Por otra parte, se cargó copia del acto administrativo de adopción del PGIRS y de conformación del equipo de formulación de PGIRS, decreto municipal No. 476 del 23/09/2015, por medio del cual se adoptó el PGIRS en el municipio de Altamira.

El Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo (PPSA), cuya formulación e implementación es responsabilidad del prestador del servicio de aseo, EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P. no aportó copia en medio magnético de dicho instrumento de planificación. Con lo cual se está incumpliendo presuntamente lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 20174000237705 de 2017, en lo relacionado con el reporte de dicha información a través del SUI; según la cual, el cronograma de cargue daba por fecha final de reporte el 15 de junio de 2016.

Teniendo en cuenta la información disponible, se realiza a continuación una verificación de las actividades complementarias del servicio de aseo que se encuentran a cargo de EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P. en el municipio de Altamira, Huila (Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas y Recolección y transporte de residuos no aprovechables, disposición final, aprovechamiento y tratamiento); contrastando con lo expuesto en el documento del PGIRS; y considerando la información reportada por el prestador en su última solicitud de actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS).

Actividades: Barrido y Limpieza; Recolección y Transporte

Tabla 30. Análisis de actividades del servicio de aseo en el municipio de Altamira, Huila

Componente	PGIRS	RUPS
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas	X	X
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas	X	---
Transferencia	X	---
Tratamiento	X	X
Aprovechamiento	X	X
Almacenamiento	X	---
Disposición final	X	X
Lavado de áreas públicas	X	---

Fuente: Visita – PGIRS – RUPS

De acuerdo con lo anterior:

- a) Las actividades inscritas en el RUPS son consistentes con las efectivamente operadas en la actualidad por parte de la empresa EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P.;
- b) El prestador no presentó copia del PPSA por lo que no fue posible realizar la verificación de este con el PGIRS y RUPS
- c) El prestador no presentó copia del CCU del servicio de aseo por lo que no fue posible realizar la verificación de este con el PGIRS y RUPS.

3.3.3 Recolección y transporte de residuos no aprovechables:

Según lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.3.26 del Decreto 1077 de 2015, en el caso de los residuos ordinarios y cuando el PGIRS establezca programas de aprovechamiento, la recolección de residuos con destino a disposición final deberá realizarse de manera separada de aquellos con posibilidad de aprovechamiento, implementando procesos de separación en la fuente y presentación diferenciada de residuos.

En la visita de inspección se estableció que, si bien se adelantan algunas actividades tendientes a recuperar materiales aprovechables los días miércoles estos son llevados al relleno sanitario Tayaru.

3.3.3.1 Requisitos de la actividad de recolección

El artículo 2.3.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015 presenta los siguientes requisitos para la prestación de la actividad de recolección, con el respectivo análisis de cumplimiento según verificación efectuada en la visita de inspección:

Tabla 31 Requisitos de la actividad de recolección

COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1. La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos, en especial el ruido y se evite el esparcimiento de residuos en la vía pública, cumpliendo la normativa vigente. En caso de que se esparzan residuos durante la recolección, es deber de la persona prestadora realizar inmediatamente la limpieza correspondiente dejando el área libre de residuos para mantener la condición de limpieza de la misma.	X		Durante la visita se observó que la actividad se realiza sin generar ruido excesivo y manteniendo la condición de limpieza de las áreas atendidas.
2. Para garantizar la actividad de recolección, las personas prestadoras deberán contar con los equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos. Estos equipos deberán cumplir con las características de los vehículos recolectores definidas en este decreto. El servicio de recolección de residuos no podrá ser interrumpido por fallas mecánicas.	X		
3. El servicio de recolección de residuos aprovechables y no aprovechables se prestará de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, de tal forma que no se generen riesgos a la salud pública.	X		
4. En las zonas en las cuales se utilice el sistema de recolección en cajas de almacenamiento, las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán instalar las que sean necesarias de acuerdo a la generación de residuos, frecuencias y horarios de la prestación del servicio, para que los residuos sólidos depositados no desborden su capacidad.	---	---	No hay cajas de almacenamiento en el área de prestación del servicio de aseo del municipio de Altamira.
5. La operación de compactación deberá efectuarse en zonas donde causen la mínima molestia a los residentes. En ningún caso esta operación podrá realizarse frente a centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales.	---	---	En desarrollo de la visita no fue posible verificar este aspecto, por cuanto no se encontraba el vehículo frente a instituciones de interés.
6. Será responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación, uniformes de trabajo con aditamentos reflectivos y demás implementos, así como condiciones conforme a la normativa vigente en materia laboral y de salud ocupacional.		X	El personal no ha recibido capacitación en manejo de residuos sólidos, por parte del SENA; y la dotación proporcionada por la empresa consta de gorro, botas punta de acero, guantes de carnaza, overol con reflectivos y tapabocas. No tienen protector visual.

COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
7. Los lixiviados almacenados en el vehículo que se originen durante la recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios serán depositados en el sitio de disposición final para su respectivo tratamiento.	X		
PARÁGRAFO. Cuando la recolección sea manual, el proceso de recolección deberá cumplir con lo dispuesto en las normas sobre seguridad industrial.	X		

Fuente: Visita de inspección.

3.3.3.2 Sistemas de Recolección de residuos sólidos:

El artículo 2.3.2.2.3.28 del Decreto 1077 de 2015 señala: *“Sistemas de recolección. La recolección de residuos debe realizarse a partir de su presentación en la acera, unidades de almacenamiento o cajas de almacenamiento. Cuando existan restricciones de acceso para los vehículos recolectores, el prestador, previa evaluación técnica, podrá realizar la recolección utilizando cajas de almacenamiento, o cualquier sistema alternativo que garantice su recolección”.*

De acuerdo con lo observado en la visita de inspección, se cumplen las condiciones de presentación de residuos directamente en las aceras para el 100% de los suscriptores, ya que el vehículo accede a todas las vías del municipio.

3.3.3.3 Macrorrutas y microrrutas:

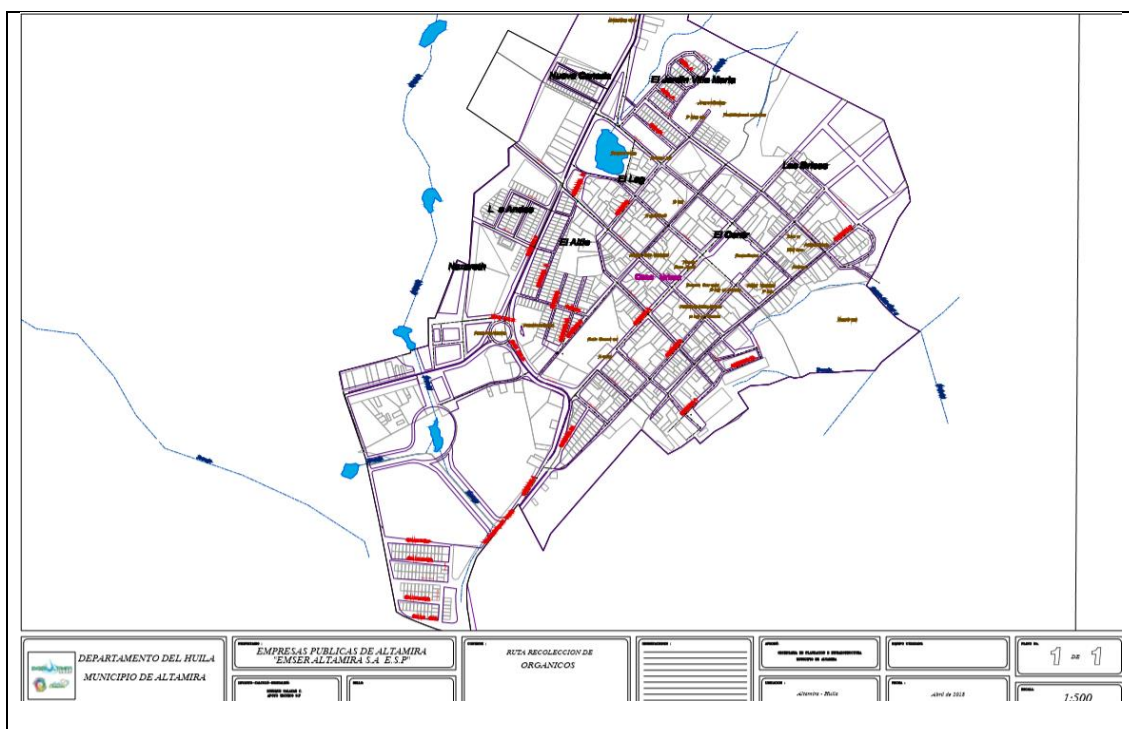
El artículo 2.3.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015 incluye criterios para: **“Establecimiento de macrorrutas y microrrutas.** *Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán diseñarse atendiendo a la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos”.* El mismo artículo establece los siguientes aspectos para el diseño de macro y microrrutas:

- 1) *Tipo de vías existentes (principales y secundarias, con separadores, estado de la vía) en los municipios y de alto tráfico vehicular y peatonal.*
- 2) *Uso del suelo (residencial, comercial, industrial, etc.).*
- 3) *Ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, así como entidades asistenciales.*
- 4) *Recolección en zonas industriales.*
- 5) *Zonas de difícil acceso.*
- 6) *Tipo de usuario o generador.*
- 7) *Ubicación de áreas públicas como plazas, parques o similares.*
- 8) *Presencia de barreras geográficas naturales o artificiales.*
- 9) *Tipo de residuos según sean aprovechables o no aprovechables.*

De acuerdo con lo observado en la visita de inspección, el prestador realiza la recolección tres veces en la semana, los días lunes, miércoles y viernes, siguiendo una ruta única que abarca toda el área de prestación urbana, horario de 6:00 am a 10:00 am.

En concordancia, es necesario que el prestador dé cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015, estableciendo, documentando e implementando el procedimiento que atienda los criterios para el establecimiento de macro y microrrutas de recolección y transporte de residuos sólidos aprovechables y no aprovechables (incluyendo para áreas rurales atendidas), así como para las actividades complementarias de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, entre otras, si hay lugar a ello.

Imagen 10. Ruta de recolección y transporte



Fuente: Visita de inspección.

3.3.3.4 Horario y frecuencia de recolección:

El Decreto 1077 de 2015 en sus artículos 2.3.2.2.2.3.31 al 2.3.2.2.2.3.34 establece los criterios relacionados con los horarios y frecuencias de recolección, además de la divulgación de dicha información a los usuarios y parámetros de cumplimiento de las rutas. A continuación, se presenta un análisis de cumplimiento de la norma por parte de EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P., con base en los resultados de la visita de inspección:

Tabla 32 Cumplimiento de horarios y frecuencias de recolección de Residuos Sólidos

COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
Artículo 2.3.2.2.2.3.31 Horarios de recolección: La persona prestadora del servicio público de aseo determinará el horario de la recolección de los residuos	X		El horario de recolección es de 6:00 am hasta la 10:00 am; presuntamente se tuvo

COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
sólidos teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados, las características de cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio.			en cuenta los criterios de la norma.
Artículo 2.3.2.2.3.32 Frecuencias de recolección. La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción. PARÁGRAFO. La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana.	X		EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P. realiza recolección con una frecuencia de 3 veces por semana en el área urbana, en armonía con lo dispuesto en el PGIRS.
Artículo 2.3.2.2.3.33 Divulgación de frecuencias, rutas y horarios. La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macrorrutas y microrrutas establecidas previamente en el programa de prestación del servicio, las cuales deberán darse a conocer a los usuarios, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local. En las facturas de cobro del servicio público de aseo, deberá informarse las frecuencias de las diferentes actividades de recolección del servicio. El prestador del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio.		X	Los usuarios conocen los días y horarios de la recolección y se han distribuido volantes informativos, incluyendo horarios de ruta selectiva. Sin embargo, la frecuencia de recolección no aparece especificada en las facturas; y tampoco se encuentra en la página web.
Artículo 2.3.2.2.3.34 Cumplimiento de las rutas. Las rutas y horarios deberán ser cumplidas por las personas prestadoras del servicio público de aseo de conformidad con los contratos de prestación del servicio público de aseo. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web cuando se disponga de ella. En caso de presentarse averías en un vehículo del servicio, deberá enviar el auxilio mecánico o reemplazarlo con el equipo de suplencia de conformidad con lo establecido en este capítulo, restableciendo el servicio en un término máximo de tres (3) horas a partir del momento en que se presente la avería. Sólo podrá suspenderse el servicio por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados. Para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, en que sea imposible la prestación del servicio, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá implementar las medidas para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.		X	El prestador no cuenta con un medio de registro de las actividades de recolección, que permita identificar cumplimiento de rutas y novedades en las rutas y horarios. Por lo tanto, no hay evidencia objetiva al respecto.

Fuente: Visita de inspección.

Aunque se presume que la actividad de recolección de residuos está cumpliendo con las frecuencias indicadas en el PGIRS, EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P. no lleva registro de tales actividades como soporte de cumplimiento.

En desarrollo de la visita de inspección se verificó la actividad de recolección llevada a cabo el miércoles en horas de la mañana. De acuerdo con lo observado, el horario del recorrido efectuado resulta suficiente para atender toda el área de prestación. Esta situación se mantuvo durante el tiempo de permanencia de los comisionados en el municipio de Altamira (miércoles 20 de noviembre, en horas de la mañana), como se presenta en las siguientes imágenes.

Registro de operación

EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P., no tiene implementadas planillas u otro instrumento para el registro de las actividades del personal encargado de realizar la recolección de residuos, así como tampoco lleva registro de las operaciones del vehículo recolector o de las novedades que se presenten durante la recolección de residuos sólidos. Por tanto, no hay evidencia documental de cumplimiento de las frecuencias y horarios, así como de las novedades asociadas a situaciones de fuerza mayor y que justifiquen cambios en el esquema de prestación de la actividad.

Imagen 11. Actividad de recolección municipio de Altamira





Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 19 y 20 de noviembre de 2019.

Cantidad de residuos recogidos

En desarrollo de la visita se presentó planilla de registro de toneladas dispuestas finalmente en el relleno sanitario Tayaru, operado por el prestador EMPRESA DE SANEAMIENTO Y MEJORAMIENTO AMBIENTAL “SAMAMB S.A.S. E.S.P.” donde se observa el siguiente registro promedio mensual:

Tabla 33 Toneladas dispuestas en Relleno Sanitario Tayaru

DISPOSICION FINAL TON/MES EN RELLENO SANITARIO TAYARU	
Cantidad Residuos (Ton/Mes)	
Ene-19	75,84
Feb-19	67,91
Mar - 19	69,27
Abr - 19	72,86
May - 19	75,70
Jun- 19	66,36
Jul - 19	64,56
Ago - 19	75,24

Sep - 19	55,68
Oct - 19	62,89

Fuente: Elaborado por el contratista a cargo, información recolectada en visita Técnica

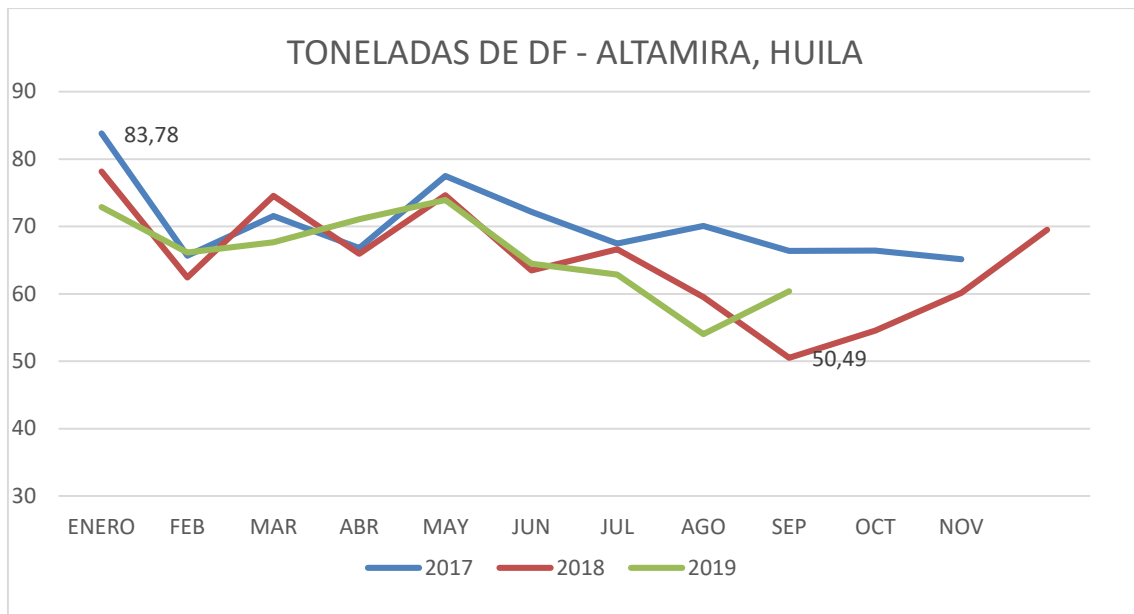
Una vez verificado el estado de cargue de información a través del SUI, se estableció todos los cargue masivo "TONELADAS PROVENIENTES DEL AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO" hasta la vigencia abril del 2019, se encuentran CERTIFICADOS; en tanto que los meses mayo, junio y julio del año 2019, se encuentran en estado PENDIENTE de reporte. De acuerdo con la información reportada al SUI por el prestador, la cantidad de residuos dispuestos en el año 2018 y lo corrido del año 2019, se consolida en el siguiente cuadro:

Tabla 34 Toneladas provenientes del área de prestación del servicio (2018-2019)

AÑO	MES	TON DISP FINAL/MES	TON DISP FINAL/AÑO	PROMEDIO MENSUAL
2017	ENERO	83.78	849,73	70,81
	FEBRERO	65.68		
	MARZO	71.56		
	ABRIL	66.8		
	MAYO	77.5		
	JUNIO	72.15		
	JULIO	67.48		
	AGOSTO	70.09		
	SEPTIEMBRE	66.37		
	OCTUBRE	66.41		
	NOVIEMBRE	65.13		
	DICIEMBRE	76.78		
2018	ENERO	78.15	779,93	64,9
	FEBRERO	62.41		
	MARZO	74.53		
	ABRIL	65.92		
	MAYO	74.62		
	JUNIO	63.48		
	JULIO	66.63		
	AGOSTO	59.51		
	SEPTIEMBRE	50.49		
	OCTUBRE	54.52		
	NOVIEMBRE	60.15		
	DICIEMBRE	69.52		
2019	ENERO	72.89	532,9	66,6
	FEBRERO	66.11		
	MARZO	67.65		
	ABRIL	71.06		
	MAYO	73.9		
	JUNIO	64.45		
	JULIO	62.86		
	SEPTIEMBRE	54.03		
	OCTUBRE	60.39		

Fuente: SUI en, http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_tec_087

Grafica 4. Toneladas dispuestas 2017, 2018 y 2019



Fuente: SUI, en http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_tec_087.

Según indican los datos disponibles, la producción anual de residuos sólidos en el municipio de Altamira en las últimas 3 vigencias se ha mantenido relativamente constante, presentando incrementos que no superan el 3% entre anualidades. Llama la atención que a partir de 2018 se aprecian importantes variaciones en la producción mensual de residuos sólidos (comparado con lo observado en 2017), como ocurre entre septiembre y octubre de 2018, cuando se presentó una disminución de casi 9 Ton/mes.

Operarios asignados a la actividad

El prestador cuenta con dos operarios para la actividad de recolección, los cuales portan gorro, botas punta de acero de cuero, guantes de carnaza, overol, y tapabocas. Los operarios no portan gafas de seguridad. El personal de recolección de residuos no ha recibido capacitación para el desarrollo de sus funciones, por parte del SENA en “Manejo Adecuado de Residuos Sólidos”.

3.3.3.5 Parque automotor para el transporte de residuos:

Tipo de vehículo: En transporte se efectúa en vehículo camión compactador marca RAMONERRE modelo 2012.

Capacidad del vehículo: 15 Ton.

Propiedad del vehículo: Propiedad de EMPALTAMIRA S.A. E.S.P.

Matricula: OXB181

Características del vehículo

El Decreto 1077 de 2015 en sus artículos 2.3.2.2.2.3.36 al 2.3.2.2.2.3.38 establece las características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos, las cuales son verificadas en su cumplimiento en la siguiente tabla, con base en los resultados de la visita de inspección realizada al prestador EMPALTAMIRA S.A. E.S.P:

Tabla 35 Cumplimiento de características de vehículos de recolección y transporte:

COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.36 1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).	X		Cuenta con logo de identificación, placa, letreros. Sin embargo ya no es muy visible.
2. En los municipios o distritos con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán estar provistos de equipo de comunicaciones.	---	---	No aplica. Porta equipo celular de propiedad del conductor
3. En los distritos o municipios con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán contar con equipos de compactación de residuos. Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.	---	---	No aplica. El prestador tiene a su disposición un vehículo compactador de residuos.
4. La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.	X		
5. Los vehículos con caja compactadora deberán tener un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.	X		
6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos con destino a disposición final, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.	X		
7. Los equipos destinados a la recolección deberán tener estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.	X		El vehículo cuenta con estribos y manijas de sujeción para el personal.
8. Los equipos deberán posibilitar el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de estos y la emisión de partículas.	X		
9. Deberán estar diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.	X		
10. En los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos deberán estar cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual. Así mismo, deberán estar provistos de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado).	X		
11. En los vehículos destinados a la recolección a partir de cajas de almacenamiento, deberán contar con un sistema adecuado para levantarlas y descargar su contenido en el vehículo recolector.	X		

COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
12. Las especificaciones de los vehículos deberán corresponder a la capacidad y dimensión de las vías públicas.	X		
13. Deberán cumplir con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.	X		
14. Deberán estar dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.	X		Se verificó equipo básico de carretera, botiquín y extintor
15. Deberán estar dotados de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares.		X	
16. Estarán dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.	X		
17. Deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina.	X		
PARÁGRAFO. Los prestadores que por condiciones de capacidad, acceso o condiciones topográficas no puedan utilizar vehículos con las características señaladas en este artículo deberán informarlo y sustentarlo ante la SSPD y esta entidad determinará la existencia de tales condiciones para permitir que se emplee otro tipo de vehículos.	X		
ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.37 Condiciones de equipos y accesorios para recolección y transporte de residuos sólidos. Los equipos, accesorios y ayudas de que estén dotados los vehículos destinados para transporte de residuos sólidos, deberán mantenerse siempre en óptimas condiciones de funcionamiento para la prestación del servicio y contar con los registros que evidencien el seguimiento a las condiciones de operación de los equipos y accesorios.		X	
ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.38 Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte. Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos deberán lavarse al final de la jornada diaria. El lavado debe realizarse en sitios diseñados para tal fin y no puede efectuarse en áreas públicas ni en fuentes o cuerpos de agua.	X		El vehículo se encontró en buenas condiciones de limpieza a la fecha de la visita, no se lleva registro de dicha actividad y por lo tanto no es posible evidenciar la frecuencia con que se realiza el lavado, ni se tiene soporte del sitio elegido para tal fin.

Fuente: Visita de inspección.

Imagen 12. Vehículo de recolección y transporte de residuos sólidos de Altamira.



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 19 y 20 de noviembre de 2019.

Por su parte, de conformidad con el artículo 8.4.1.10 de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010, los prestadores deben registrar cada uno de los vehículos con los que cuenta el prestador para realizar la actividad de recolección y transporte.

Una vez verificado el estado de habilitación y cargue de dicha información en el SUI, se estableció que el cargue masivo se encuentra habilitado para las vigencias 2009 a 2013; se certificó información del *REGISTRO DE VEHICULOS DE RECOLECCION Y TRANSPORTE*, para todas las vigencias. La información certificada se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 36 Vehículos Registrados por APCES E.S.P. (Formato 3 y Formulario 10 de la Circ. SSPDCRA 6 de 2006 y Formato 9 y Formulario 10 de la Res SSPD 15085 de 2009)

ID EMPRESA	23024
EMPRESA	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.
PLACA	OXB181
MARCA	CHEVROLET
CAPACIDAD (YD3)	6
NUMERO DE EJES	3
MODELO	2012
TIPO DE VEHICULO	COMPACTADOR
FECHA DE ENTRADA EN OPERACION DEL VEHICULO	01/01/2013
ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL VEHICULO	RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE
ESTADO	EN OPERACIÓN
ULT. FCH INACTIVACION	ND
CORRECCION DE FECHA EN QUE ADQUIRIO EL ESTADO	01/01/2013

Fuente: SUI, en http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_129.

En la información reportada por el prestador, se pudo verificar que la información corresponde al vehículo que se encuentra actualmente en servicio. El prestador deberá adelantar las acciones tendientes a asegurar que la información certificada en el SUI cumpla con los criterios de calidad, descritos en la resolución compilatoria en cita.

3.3.3.6 Traspordo en la actividad de recolección

El Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.2.2.3.39 establece que: *“Cuando existan restricciones para el ingreso de los vehículos recolectores en zonas de difícil acceso, el prestador del servicio de aseo podrá utilizar vehículos con características distintas a las generales establecidas en este decreto para la recolección y posterior traspordo al vehículo recolector asignado a la respectiva microrruta. (...)”*. En el área de prestación de EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P. no se configura la necesidad de recurrir a vehículos diferentes al compactador con el que se realiza la actividad de recolección y transporte en la actualidad.

3.3.3.7 Censo de puntos críticos

El artículo 2.3.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, dispone que: *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación, harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente”*.

Al respecto, la gerente del prestador informó en desarrollo de la visita, que no se tienen identificados los puntos críticos en relación con la acumulación de residuos sólidos no

entregados a la ruta de recolección. Por tanto, presuntamente incumple con el Decreto 1077 de 2015.

3.3.3.8 Bases de operación

El artículo 2.3.2.2.2.3.50. del Decreto 1077 de 2015, establece, respecto a las características de las bases de operación, lo siguiente: *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo que presten el servicio en municipio o distritos mayores de 5.000 usuarios deberán tener base de operación, las cuales deberán ubicarse de acuerdo con lo definido en las normas de ordenamiento territorial y cumplir con las siguientes características (...)”*.

El prestador EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P. no cuenta con base de operación del servicio de aseo. Las operaciones se planifican y administran desde la sede administrativa del prestador. Cabe referir que EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P. no tiene más de 5.000 suscriptores del servicio de aseo, pero supera esta cifra en el número de usuarios en las áreas de prestación del servicio a su cargo.

3.3.4 Barrido y limpieza de áreas publicas

El artículo 2.3.2.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015, establece que: *“Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte”*.

En desarrollo de la visita de inspección se estableció que EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P. tiene a su cargo la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas en el municipio, en congruencia con lo dispuesto en la citada norma.

Área de prestación

La actividad de barrido se realiza exclusivamente en la cabecera municipal de Altamira y en las tres (3) veredas Rancho Espinal, El Puente y La Guaira.

3.3.4.1 Acuerdos de barrido y limpieza

El artículo 2.3.2.2.2.3.52. del Decreto 1077 de 2015, reza: *“Las personas prestadoras deberán suscribir acuerdos de barrido y limpieza en los que se determinen las vías y áreas públicas que cada persona prestadora vaya a atender en el respectivo municipio, sin perjuicio de que en el mismo acuerdo se convenga que solo uno de ellos sea quien atiende la totalidad del área. En los mismos acuerdos se podrá establecer la forma de remunerarse entre los prestadores de las mencionadas actividades (...)”*

En el Municipio de Altamira el servicio público de aseo es operado únicamente por el prestador EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P.; y como tal, no existe competencia o interés de más de una persona prestadora en desarrollar la actividad de barrido y limpieza; motivo por el cual no es aplicable la suscripción de acuerdos de barrido en la localidad.

3.3.4.2 Tipo de barrido

Manual. Se realiza en las vías adyacentes la vía pavimentada principal del municipio y en el parque principal del municipio.

Imagen 13. Estado de limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de Altamira.



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 19 y 20 de noviembre de 2019.

3.3.4.3 Frecuencia y horarios de barrido:

De acuerdo con el artículo 2.3.2.2.2.4.53. del Decreto 1077 de 2015 la frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador debe ser dos (2) veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley.

En el área urbana de Altamira, según informó la Gerente de EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P, se realiza esta actividad 2 días por semana.

En cuanto a los horarios de barrido, según lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.4.54 ibídem, *“el barrido y limpieza de vías y áreas públicas deberá realizarse en horarios que causen la menor afectación al flujo de vehículos y de peatones”* El horario actualmente implementado, las actividades de barrido no representan afectación de la movilidad de vehículos y peatones. Las actividades de barrido inician desde las 7:30 am y finalizan hacia las 4:00 p.m., aunque no se cuenta con una planilla u otro medio de registro de la actividad, que permita dar soporte a dicha información.

3.3.4.4 Establecimiento de macrorrutas y microrrutas de barrido y limpieza

El artículo 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015, define que: *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo están obligadas a establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas teniendo en cuenta las normas de tránsito, las características físicas del municipio o distrito, así como con las frecuencias establecidas. Esas rutas deberán ser informadas a los usuarios y cumplidas cabalmente por las personas prestadoras del servicio”*.

Al respecto, se encuentra documentado los kilómetros de vías y áreas públicas de barrido y limpieza Altamira, en un informe. Sin embargo, no presenta macrorruta de barrido y limpieza.

3.3.4.5 Equipo para la actividad de barrido manual

El artículo 2.3.2.2.2.4.59 del Decreto 1077 de 2015 establece que: *“El personal operativo para la actividad de barrido manual deberá contar con el equipo necesario para la limpieza, barrido almacenamiento, recolección y el transporte manual de los residuos sólidos, incluidos los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional necesarios”*.

Al respecto, no fue posible evidenciar la actividad en campo ya que el horario de barrido se lleva a cabo a la madrugada.

3.3.4.6 Recolección y disposición final de los residuos de barrido

Los residuos son dejados en las esquinas de las vías atendidas, donde son levantadas por el vehículo recolector y son trasladados por éste hasta el relleno Tayarú; con lo cual se cumple lo dispuesto en los artículos 2.3.2.2.2.4.40 y 2.3.2.2.2.4.56 del Decreto 1077 de 2015.

Número de personas asignadas para la actividad

El prestador manifiesta que la actividad se ha venido realizando por 2 operarios.

Cantidad de residuos recogidos

El prestador no tiene instrumento para pesaje de los residuos recolectados en la actividad de barrido; ni se cuenta con un aforo que permita estimar el peso de tales residuos. Así mismo, el PGIRS y el PPSA no contienen información de pesaje,

caracterización o estimación de la generación de residuos de barrido en el municipio de Altamira.

Registro de operación

EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P. no realiza registro de las actividades de barrido, de manera que no hay control del operario, fecha, sector/ruta, horas de inicio y finalización de la actividad, rendimiento, kilómetros de barrido, entre otra información susceptible de obtenerse a través de un medio de registro.

3.3.4.7 Instalación de cestas o canastillas públicas de residuos sólidos en las vías y áreas publicas

El artículo 2.3.2.2.2.4.57 del Decreto 1077 de 2015 indica que: *“Las personas prestadoras del servicio de aseo deberán colocar canastillas o cestas, en vías y áreas públicas, para almacenamiento exclusivo de residuos sólidos producidos por los transeúntes. Para la ubicación de las cestas a cargo del prestador, se requerirá aprobación previa del municipio o distrito.*

La recolección de los residuos sólidos depositados en las cestas es responsabilidad de las personas prestadoras del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio público de aseo deberá llevar un inventario de las cestas que suministre, así como de su estado, para efectos de su mantenimiento y reposición (...).”

Complementariamente, en el artículo 2.3.2.2.2.4.58 ibídem, se citan las características que deben cumplir tales canastillas o cestas públicas, como se presenta a continuación:

Tabla 37 Cumplimiento de características de canastillas o cestas públicas de Altamira:

COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1. Estar diseñadas de tal forma que se facilite el depósito de los residuos, aspecto que debe tenerse en cuenta en los casos en que se coloquen tapas.	X		
2. Deben tener algún dispositivo para evitar que se llenen de agua cuando llueva.	X		
3. Deben estar ancladas para evitar que sean hurtadas.	X		
4. Los soportes tienen que ser resistentes, teniendo en cuenta el uso a que son sometidos las cestas y que se trata de mobiliario público.	X		
5. Para su ubicación debe tenerse en cuenta la afluencia de público, la generación de residuos y las condiciones del espacio público, evitando que se obstruya el paso de peatones y la visibilidad a los conductores de vehículos automotores.	x		
6. El material y diseño de los recipientes deben facilitar su utilización a los usuarios, así como la recolección de los residuos depositados, su limpieza y mantenimiento.	X		

Fuente: Visita de inspección.

Al respecto, el prestador tiene bajo su responsabilidad el mantenimiento de las cestas públicas, instaladas por el ente territorial en los parques y vías del municipio.

Imagen 14. Instalación de cestas o canastillas públicas de residuos solidos



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 19 y 20 de noviembre de 2019.

3.3.4.8 Limpieza de playas ribereñas

El artículo 2.3.2.2.4.62 del Decreto 1077 de 2015 establece que: “La persona prestadora del servicio público de aseo deberá efectuar la limpieza de playas costeras o ribereñas en las IN-F-003 V.2 Página 83 de 135 áreas urbana.

Esta actividad no hace parte del esquema de prestación del servicio de aseo prestado por EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P.; y los documentos del PGIRS y PPSA no hacen mención alguna de esta actividad complementaria del servicio de aseo.

3.3.5 Componentes de limpieza urbana (Corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas; y lavado de áreas públicas)

3.3.5.1 Lavado de áreas públicas

Según informó la representante legal de EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P., las actividades de lavado de áreas públicas son muy esporádicas (1 o 2 veces al año), se restringen a los espacios ocupados en festividades del municipio; y se encuentran a cargo de la alcaldía municipal, contrario a lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.6.63. del Decreto 1077 de 2015. Se aclara que los costos en que incurre el municipio para realizar la actividad no son transferidos al usuario vía tarifa.

3.3.5.2 Corte de césped y poda de árboles en vías y áreas publicas

La actividad de corte de césped y poda de árboles es adelantada por EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P., situación acorde a lo dispuesto en los artículos 2.3.2.2.6.66. al 2.3.2.2.6.70. del Decreto 1077 de 2015.

3.3.6 Recolección y transporte selectivo de residuos para aprovechamiento

En el municipio de Altamira únicamente se realiza la recolección de residuos para aprovechamiento los días miércoles, los cuales son llevados al Relleno Sanitario Tayarú.

3.3.7 Disposición final

Los rellenos sanitarios son, por definición, lugares técnicamente seleccionados, diseñados y operados para la disposición final controlada de residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final (numeral 77, artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015). Son, además, proyectos de utilidad pública o interés social conforme al artículo 56 de la Ley 142 de 1994.

La Resolución MVCT 0330 de 2017 estableció en sus artículos 223 a 225 los criterios para la localización, diseño y construcción de rellenos sanitarios, así como los requisitos mínimos de operación y alternativas de tratamiento de disposición final.

Por su parte, el Decreto 1077 de 2015 contiene en sus artículos 2.3.2.3.1.1. al 2.3.2.4.5, los criterios y metodología para la planificación, construcción y operación de rellenos sanitarios, como actividad complementaria del servicio público de aseo; y el

procedimiento a seguir por parte de las entidades territoriales para definir áreas potenciales para ubicación de rellenos sanitarios.

En desarrollo de la visita de inspección practicada al prestador EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P. (19 y 20 de noviembre de 2019), se verificó que los residuos sólidos recolectados y transportados son dispuestos finalmente en el relleno sanitario Tayaru, operado por la empresa SAMAMB S.A.S E.S.P. el cual se encuentra ubicado en el Departamento de Caquetá.

El prestador aportó copia de contrato No. 001 de 2019 vigente con el operador del sitio para la actividad de disposición final de residuos sólidos. De acuerdo con la información suministrada en el contrato, en relación con la actividad de disposición final, se tiene que:

- **Cantidad dispuesta:** NA
- **Valor tonelada:** \$ 60.909
- **Contrato con el operador del relleno:** Contrato No. 001 de 2019
- **Duración del contrato:** 12 meses
- **Vida útil del sitio de disposición final:** NA
- **Licencia ambiental:** Resolución No 1472 de fecha 21 de octubre de 2015 expedida por la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia CORPOAMAZONIA.

3.3.7.1 Toneladas dispuestas

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 8.4.1.7 de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010, los prestadores deben reportar las toneladas recogidas y dispuestas desde las áreas de prestación del servicio hasta el sitio de disposición final.

Una vez verificado el estado de cargue de información a través del SUI, se estableció todos los cargue masivo "TONELADAS PROVENIENTES DEL AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO" hasta la vigencia abril del 2019, se encuentran CERTIFICADOS. De acuerdo con la información reportada al SUI por el prestador, la cantidad de residuos dispuestos en el año 2018 y lo corrido del año 2019, se consolida en el siguiente cuadro:

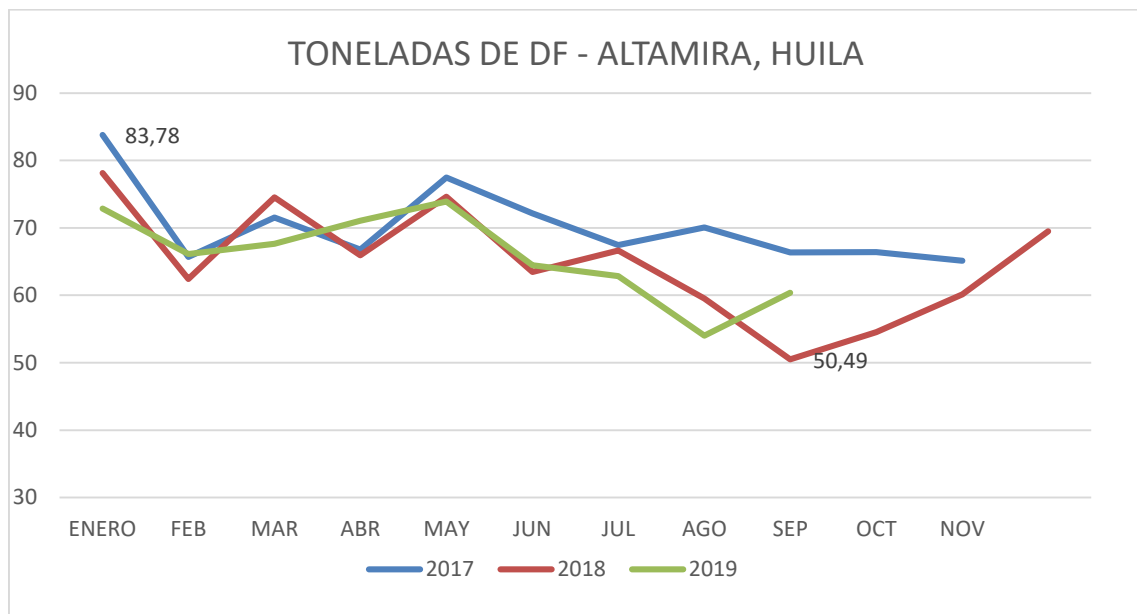
Tabla 38 Toneladas provenientes del área de prestación del servicio (2018-2019)

AÑO	MES	TON DISP FINAL/MES	TON DISP FINAL/AÑO	PROMEDIO MENSUAL
2017	ENERO	83.78	849,73	70,81
	FEBRERO	65.68		
	MARZO	71.56		
	ABRIL	66.8		
	MAYO	77.5		
	JUNIO	72.15		
	JULIO	67.48		
	AGOSTO	70.09		
	SEPTIEMBRE	66.37		
	OCTUBRE	66.41		
	NOVIEMBRE	65.13		

AÑO	MES	TON DISP FINAL/MES	TON DISP FINAL/AÑO	PROMEDIO MENSUAL
	DICIEMBRE	76.78		
2018	ENERO	78.15	779,93	64,9
	FEBRERO	62.41		
	MARZO	74.53		
	ABRIL	65.92		
	MAYO	74.62		
	JUNIO	63.48		
	JULIO	66.63		
	AGOSTO	59.51		
	SEPTIEMBRE	50.49		
	OCTUBRE	54.52		
	NOVIEMBRE	60.15		
	DICIEMBRE	69.52		
2019	ENERO	72.89	532,9	66,6
	FEBRERO	66.11		
	MARZO	67.65		
	ABRIL	71.06		
	MAYO	73.9		
	JUNIO	64.45		
	JULIO	62.86		
	SEPTIEMBRE	54.03		
	OCTUBRE	60.39		

Fuente: SUI en, http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_tec_087

Grafica 5. Toneladas dispuestas 2017, 2018 y 2019



Fuente: SUI, en http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_tec_087.

3.3.8 Plan de emergencia y contingencia (PEC)

El artículo 42 de la Ley No.1523 del 24 de abril de 2012 señaló que: *“Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, que ejecuten obras civiles mayores o que desarrollen actividades industriales o de otro tipo que*

puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, así como las que específicamente determine la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, deberán realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñará e implementarán las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento”.

El prestador reportó a través del SUI el documento denominado “PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA PARA EL MANEJO DE DESASTRES Y EMERGENCIAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE MUNICIPIO DE ALTAMIRA - HUILA” servicio de acueducto, para vigencia 2019, (los demás cargues permanecen en estado CERTIFICADO de reporte).

Tabla 39. Reporte Plan de Contingencia del servicio de acueducto

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:						2019	
DEPARTAMENTO:						HUILA	
MUNICIPIO:						ALTAMIRA	
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
HUILA	ALTAMIRA	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA EMSERALTAMIRA.pdf	Certificado	06-03-2019
HUILA	ALTAMIRA	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	Alcantarillado	PLAN DE CONTINGENCIA EMSERALTAMIRA.pdf	Certificado	06-03-2019
HUILA	ALTAMIRA	23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	Aseo	PLAN DE CONTINGENCIA EMSERALTAMIRA.pdf	Certificado	06-03-2019

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_tec_159

4. ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS

4.1 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – CCU

El prestador cuenta con los dos documentos CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado y para el servicio de aseo, que fueron anexados en la última actualización a RUPS, pero no cuentan con el anexo técnico, como lo especifica la Resolución CRA 375 de 2006.

Acueducto y Alcantarillado:

Imagen 15: CCU-rups

Contratos de condiciones uniformes				
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	01	01/08/2009		NO
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	01	01/08/2009		NO

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074

El documento fue socializado a los suscriptores y todas las relaciones se rigen bajo lo establecido en el CCU.

Aseo

A pesar de que el CCU de aseo ya fue socializado, debe ser reportado a través del SUI de manera inmediata

Estratificación y usos manejados: Utilizan la estratificación adoptada por el municipio de Altamira. El prestador cuenta con usuarios estrato 1 al 3 y usos comercial y oficial.

4.2 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES:

El prestador está aplicando lo establecido en el Acuerdo No 014 de agosto 25 de 2017, por medio del cual se establecen los factores para fijar los recursos para la asignación de subsidios.

Estrato 1: 70%

Estrato 2: 40%

Estrato 3: 15%

Contribuciones para usuarios comerciales 50%.

Imagen 16. Acuerdo subsidios

DEL MUNICIPIO DE ALTAMIRA Y SE DEROGA EL ACUERDO No. 028 DEL 2011."

EL CONCEJO DEL MUNICIPIO DE ALTAMIRA:

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas en los artículos 313, 365 y 368 de la constitución Nacional, 91 de la ley 136 de 1994, la ley 142 de 1994, la ley 1045 de 2011 y el Decreto 1013 de 2005 y

ACUERDA:

Artículo 1°. Alcance: El presente acuerdo aplica a todos los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del Municipio de Altamira, de acuerdo a la estratificación socioeconómica a la cual corresponda.

Artículo 2°. Nivel del factor de subsidio para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. Para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo el factor de subsidio a aplicar por estrato en el consumo básico y en el cargo fijo, es el siguiente:

Fuente: Información suministrada en visita.

Se pudo evidenciar que aplican los porcentajes dentro de los topes permitidos por Ley.

Por otro lado, se evidencio que realizan el procedimiento para el manejo de los subsidios, cuentan con el balance de subsidios y contribuciones, el último fue realizado en julio 15 de 2019.

Imagen 17. Cuenta de cobros subsidios

**LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA
"EMSERALTAMIRA S.A E.S.P."**

La suma de DOCE MILLONES NOVECIENTOS DIECINUEVE MIL CIENTO SEIS PESOS (\$12.919.106) M/CTE, por concepto de SUBSIDIOS proporcionados a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, prestados por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Altamira "EMSERALTAMIRA S.A E.S.P." en el casco Urbano y Rural del Municipio de Altamira Huila correspondiente al mes de ENERO del año 2018.

Favor depositar el valor en las siguientes cuentas del Banco Agrario de Colombia, en la oficina de Altamira Huila:

- El valor de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS (\$4.604.244) M/CTE. Cuenta de ahorros Acueducto N° 43909001418-1.
 - El valor de DOS MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS (\$2.893.474) M/CTE. Cuenta de ahorros Alcantarillado N° 43909001417-1.
 - El valor de CINCO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTIÚN MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS (\$5.421.388) M/CTE. Cuenta de ahorros Aseo N°
- Fuente: Información suministrada visita 2019

El procedimiento que realiza el prestador para el cobro de subsidios es el siguiente: Sacan facturación, se genera el informe de subsidios por servicio, sector y estrato, posteriormente se proyecta el oficio y la cuenta de cobro con el anexo del informe del software al municipio; La Alcaldía realiza el pago máximo a los tres días por parte del municipio, el municipio consigna a cada cuenta de la empresa por servicio :

Acueducto-cuenta Ahorro del Banco Agrario No 43909001418-1, Alcantarillado-cuenta Ahorro del Banco Agrario No 43909001417-1; Aseo-cuenta Ahorro del Banco Agrario No 43909001419-.

Ahora bien, como prestador deben reportar el formato "FUENTES DE RECURSOS PARA OTORGAR SUBSIDIOS ACUEDUCTO", se evidencio en el SUI, no se encuentra habilitada dicha información, por lo que el prestador debe solicitar habilitación para todos los años.

Se verificó también en el SUI y se encontró que ha reportado la información de factores de subsidios para los tres servicios, para las vigencias de análisis y que coincide con la información suministrada en visita.

Imagen 18 Información subsidios y contribuciones SUI

AÑO	ID	NOMBRE DE SERVICIO	TOPICO	PERIODO	FORMATO	ESTADO
2017	23024	EMPRESA D ACUEDUCTO	Comercial y d	Anual	19. Subsidios	Certificado
2017	23024	EMPRESA D ACUEDUCTO	Comercial y d	Anual	ACTO APRO	Certificado
2017	23024	EMPRESA D ACUEDUCTO	Comercial y d	Anual	FACTORES I	Certificado
2017	23024	EMPRESA D ALCANTARIL	Comercial y d	Anual	19. Subsidios	Certificado
2017	23024	EMPRESA D ALCANTARIL	Comercial y d	Anual	ACTO APRO	Certificado
2017	23024	EMPRESA D ALCANTARIL	Comercial y d	Anual	FACTORES I	Certificado
2017	23024	EMPRESA D ASEO	Comercial y d	Anual	19. Subsidios	Certificado
2017	23024	EMPRESA D ASEO	Comercial y d	Anual	ACTO APRO	Certificado
2017	23024	EMPRESA D ASEO	Comercial y d	Anual	FACTORES I	Certificado
2018	23024	EMPRESA D ACUEDUCTO	Comercial y d	Anual	19. Subsidios	Certificado
2018	23024	EMPRESA D ACUEDUCTO	Comercial y d	Anual	ACTO APRO	Certificado
2018	23024	EMPRESA D ACUEDUCTO	Comercial y d	Anual	FACTORES I	Certificado
2018	23024	EMPRESA D ALCANTARIL	Comercial y d	Anual	19. Subsidios	Certificado
2018	23024	EMPRESA D ALCANTARIL	Comercial y d	Anual	ACTO APRO	Certificado
2018	23024	EMPRESA D ALCANTARIL	Comercial y d	Anual	FACTORES I	Certificado
2018	23024	EMPRESA D ASEO	Comercial y d	Anual	19. Subsidios	Certificado
2018	23024	EMPRESA D ASEO	Comercial y d	Anual	ACTO APRO	Certificado
2018	23024	EMPRESA D ASEO	Comercial y d	Anual	FACTORES I	Certificado

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028
17/11/2019

4.3 SUSCRIPTORES

La resolución anexo No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo deben reportar la información sobre los suscriptores atendidos; se verificó el reporte a SUI, donde se evidencio que no hay información certificada y no ha solicitado la habitación de los formatos (01. Suscriptores – Acueducto, 01. Suscriptores – Alcantarillado), por lo que presuntamente está incumpliendo con dicha resolución.

Imagen 19.suscriptores

AÑO	ID	NOMBRE DE SERVICIO	TOPICO	PERIODICIDAD	PERIODO	FORMATO	ESTADO	
2017	23024	EMPRESA D	ALCANTARIL	Comercial y d	ANUAL	Anual	5. Suscriptores	Certificado
2017	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	ABRIL	21. Suscriptores	Certificado
2017	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	AGOSTO	21. Suscriptores	Certificado
2017	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	DICIEMBRE	21. Suscriptores	Certificado
2017	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	ENERO	21. Suscriptores	Certificado
2017	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	FEBRERO	21. Suscriptores	Certificado
2017	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	JULIO	21. Suscriptores	Certificado
2017	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	JUNIO	21. Suscriptores	Certificado
2017	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	MARZO	21. Suscriptores	Certificado
2017	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	MAYO	21. Suscriptores	Certificado
2017	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	NOVIEMBRE	21. Suscriptores	Certificado
2017	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	OCTUBRE	21. Suscriptores	Certificado
2017	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	SEPTIEMBRE	21. Suscriptores	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ACUEDUCTO	Técnico oper	ANUAL	Anual	Promedio An	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ALCANTARIL	Comercial y d	ANUAL	Anual	5. Suscriptores	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	ABRIL	21. Suscriptores	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	AGOSTO	21. Suscriptores	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	DICIEMBRE	21. Suscriptores	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	ENERO	21. Suscriptores	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	FEBRERO	21. Suscriptores	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	JULIO	21. Suscriptores	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	JUNIO	21. Suscriptores	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	MARZO	21. Suscriptores	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	MAYO	21. Suscriptores	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	NOVIEMBRE	21. Suscriptores	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	OCTUBRE	21. Suscriptores	Certificado
2018	23024	EMPRESA D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	SEPTIEMBRE	21. Suscriptores	Certificado

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028
17/11/2019

A continuación, se presenta la información de suscriptores por estrato

Tabla 40. Suscriptores por estrato

ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
1	167	109	146
2	871	782	836
3	21	13	14
COMERCIAL	22	16	21
OFICIAL	24	21	20
TOTAL	1105	941	1037

Fuente: Información suministrada por el prestador durante la visita

Verificando la información reportada en sui para los años 2017 y 2018 respecto a suscriptores por servicio, no se identifican variaciones significativas y coincide la información con la suministrada en visita.

4.4 FACTURACIÓN

El prestador emite mensualmente las facturas de cobro por concepto de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo haciendo uso software HAS sql

En las facturas aportadas por el prestador para cada estrato en cuanto al cumplimiento a los requisitos de contenido definidos en la Ley 142 de 1994 y Resolución CRA No. 375 de 2006 (cláusula 17), se tienen las siguientes observaciones:

Tabla 41. Cumplimiento de requisitos de contenido mínimo de facturas

Requisitos factura - Cláusula 17, Res. CRA 375 de 2006	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	X		
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	X		
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	X		
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.	X		
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	X		
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	X		
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	X		
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	X		
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	X		
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	X		
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	X		
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	X		
Parágrafo. Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por	----	----	No aplica

Requisitos factura - Cláusula 17, Res. CRA 375 de 2006	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.			

Fuente: Visita de inspección noviembre de 2019 factura 144314 de junio de 2018

Imagen 20 Factura
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ALAMIRA S.A. E.S.P.

EMSERALTAMIRA SA ESP

Nit:900305071-8 Nuir: 1-73275000-2 Resolución DIAN:
Dirección: Calle 6 N. 6-02 Teléfono: 3133219633 e-Mail: emseraltamirasaesp@hotmail.com

NUMERO **144314**

Codigo de Referencia	0200	Periodo Facturado	DICIEMBRE/2018
Numero Factura	144314	Fecha pago oportuno	17/ENE/2019
Valor a Pagar	\$ 199,300	Fecha limite para evitar suspension	18/ENE/2019

Datos del Suscriptor GONZALES GUTIERREZ JAIRO Cra 4 No. 1-33 Codigo Postal: Buenos Aires Ruta: 1575000	Datos del Consumo		10/01/2019
	Lectura Actual	1838	Consumo Actual
Lectura Anterior	1838	Promedio	59

Atrasos | Medidor | Numero

Fuente: Factura 144314 suministrada en visita de inspección 2019

Tabla 42: facturación por servicio 2017-2018

AÑO	FORMATO	Total
2017	23.1. FACTURACION COMERCIAL DE ASEO	12
	FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF	12
	FACTURA DEL SERVICIO ALCANTARILLADO PDF	12
	FACTURA DEL SERVICIO ASEO PDF	12
	FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC	12
	FACTURACION ALCANTARILLADO - IGAC	12
	Total 2017	
2018	23.1. FACTURACION COMERCIAL DE ASEO	12
	FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF	12
	FACTURA DEL SERVICIO ALCANTARILLADO PDF	12
	FACTURA DEL SERVICIO ASEO PDF	12
	FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC	12
	FACTURACION ALCANTARILLADO - IGAC	12
	Total 2018	
Total General		144

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028 17/11/2019

La información de facturación reportada por el prestador corresponde a la información verificada en visita, de igual manera se identifica un alto porcentaje reportado de formatos y formularios para las vigencias de análisis.

Recaudo: En promedio la facturación mensual es de \$29.000.000 y el recaudo mensual es de: \$ 23.000.000 en promedio. Lo que equivale a una eficiencia promedio del 79,3%

PQRs: la empresa aplica procedimiento de PQRs, llevan registro, tienen formato y se alimenta la base que es reportada a través del SUI, utilizan Software HAS sql.

Imagen 21 formato PQR
EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P.



NIT. 900.305.071-8

Calle 6 No. 6-02

Cel: 313 321 9633

emseraltamirasaesp@hotmail.com

"Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios"



Fecha: _____

Registro de P.Q.R.S. No. _____

Nombre Completo: _____

Cédula o NIT: _____ Dirección: _____

Teléfono: _____ Correo Electrónico: _____

Motivo de la Queja o Reclamo:

Calidad del producto	Consumo	Tiempo de entrega
----------------------	---------	-------------------



EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P.

NIT. 900.305.071-8

Calle 6 No. 6-02

Cel: 313 321 9633

emseraltamirasaesp@hotmail.com

"Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios"



Descripción de los hechos:

La lectura de los últimos meses no concide con la que aparece; hace tres meses estoy llevando el control con fotos del contador el 11 de Agosto lbs 173 y la tomada con antes fue 186; el 11 de septiembre iban 188 y la lectura dada fue 180 así que no concide, el día de hoy 24 si ante bien tomada 181.

¿Anexa algún documento? SI NO Describalo: _____

Factura # 134235

Agradecemos sus observaciones y serán atendidas en el menor tiempo posible. ¡Gracias!

Firma del Usuario: Rudby Iván Deyardo V.

Elaborado Por: Luis David Quisobony Cabrera.

Fuente: Formato PQR aportado en visita 2019.

Es de recordar que el Artículo 153 (L 142) "De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las

peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición”.

De acuerdo a lo informado en visita, en el municipio la mayoría de solicitudes se presentan es por variaciones en el consumo y por solicitudes por continuidad por las obras que se han venido adelantando en los últimos meses para optimizar la conducción.

Registro de suspensiones y cortes: Cuentan con un formato y se realiza el procedimiento, se lleva registro, se informa previamente a los suscriptores.

Se recuerda que la Resolución 151 de 2001 Artículo 1.3.20.8 Reconexión o reinstalación del servicio.

“Se entiende que la inclusión de cláusulas que otorguen a la persona prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado plazos indeterminados o excesivamente largos para reconectar o reinstalar el servicio que ha sido cortado o suspendido, implican abuso de posición dominante de acuerdo con lo previsto en el artículo 133, numeral 133.12 de la Ley 142 de 1994.

Para estos efectos, se entiende por plazo excesivamente largo, aquel que supera los cinco (5) días hábiles contados desde el momento en que desapareció la causal que dio origen al corte o a la suspensión, el suscriptor o usuario canceló los gastos de reconexión o reinstalación y satisfizo las demás sanciones impuestas por la persona prestadora. Ley antitramites estableció como plazo máximo 24 horas para la reinstalación”.

4.5 ASPECTOS TARIFARIOS - ESTUDIO DE COSTOS Y TARIFAS

De acuerdo a la información capturada en visita el prestador está aplicando las siguientes tarifas:

Tarifas Aplicadas:

Imagen 22 Tarifas aportadas en visita

TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO APLICANDO SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES						
ESTRATO/USO	CARGO FIJO	CONSUMO/M3			PORCENTAJE DE SUBSIDIO Y CONTRIBUCIÓN	
		BASICO	COMPLEMENTARIO	SUNTUARIO		
I	2.144,17	277.16	923.86	923.86	-70%	
II	4.288,34	554.32	923.86	923.86	-40%	
III	6.075,15	785.28	923.86	923.86	-15%	
IV	7.147,24	923.86	923.86	923.86	0%	
V	10.720,86	1.385,79	1.385,79	1.385,79	50%	
VI	11.435,58	1.478,18	1.478,18	1.478,18	60%	
COMERCIAL	10.720,86	1.385,79	1.385,79	1.385,79	50%	
INDUSTRIAL	9.291,41	1.201,02	1.201,02	1.201,02	30%	
OFICIAL	7.147,24	923.86	923.86	923.86	0%	

TARIFAS DE ALCANTARILLADO APLICANDO SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES						
ESTRATO/USO	CARGO FIJO	CONSUMO/M3			PORCENTAJE DE SUBSIDIO Y CONTRIBUCIÓN	
		BASICO	COMPLEMENTARIO	SUNTUARIO		
I	1.411,19	192.77	642.56	642.56	-70%	
II	2.822,38	385.54	642.56	642.56	-40%	
III	3.998,37	546.18	642.56	642.56	-15%	
IV	4.703,97	642.56	642.56	642.56	0%	
V	7.055,96	963,84	963,84	963,84	50%	
VI	7.526,35	1.028,10	1.028,10	1.028,10	60%	
COMERCIAL	7.055,96	963,84	963,84	963,84	50%	
INDUSTRIAL	6.115,16	835,33	835,33	835,33	30%	
OFICIAL	4.703,97	642.56	642.56	642.56	0%	

Fuente: Información entregada por el prestador en visita.

Acto de aprobación de las tarifas aplicadas, tarifas aplicadas, última actualización

Las tarifas utilizadas fueron aprobadas mediante el Acuerdo 001 del 4 de febrero de 2019:

Soporte de la publicación de las tarifas.

Se evidencio que las tarifas fueron publicadas en el periódico La Nación de Neiva del 20 de febrero de 2019 pagina 6.

Imagen 23 Publicación tarifas

ies y penales”.




A las ocho de la mañana hasta el mediodía y de dos a cuatro de la tarde, don Luis ubica su ‘oficina móvil’ en las

mero comence ofreciendo un servicio social, ayudando a la gente, indicándole qué hacer con determinado trámite, sin necesidad de abogado y poco

los documentos que elabora y con nostalgia recordó cómo antes más personas acudían a él para que los ayudara a redactar con su ‘maquinita’,

cuando sean ex nita no Luis qu hijos y cias a la

“Y cu jito yo pués de malo €

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.					
		APLICACIÓN NUEVO MARCO TARIFARIO (Resolución CRA 825 de 2017 y Resolución CRA 844 de 2018)			
TARIFA SERVICIO DE ACUEDUCTO APLICANDO SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES					
ESTRATO/USO	CARGO FIJO	CONSUMO/M3			PORCENTAJE DE SUBSIDIO Y CONTRIBUCIÓN
		BÁSICO	COMPLEMENTARIO	SUNTUARIO	
1	2.144,17	277,16	923,86	923,86	-70%
2	4.288,34	554,32	923,86	923,86	-40%
3	6.075,15	785,28	923,86	923,86	-15%
COMERCIAL	10.720,86	1.385,79	1.385,79	1.385,79	50%
INDUSTRIAL	9.291,41	1.201,02	1.201,02	1.201,02	30%
OFICIAL	7.147,24	923,86	923,86	923,86	0%
TARIFAS DE ALCANTARILLADO APLICANDO SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES					
ESTRATO/USO	CARGO FIJO	CONSUMO/M3			PORCENTAJE DE SUBSIDIO Y CONTRIBUCIÓN
		BÁSICO	COMPLEMENTARIO	SUNTUARIO	
1	1.411,19	192,77	642,56	642,56	-70%
2	2.822,38	385,54	642,56	642,56	-40%
3	3.998,37	546,18	642,56	642,56	-15%
COMERCIAL	7.055,96	963,84	963,84	963,84	50%
INDUSTRIAL	6.115,16	835,33	835,33	835,33	30%
OFICIAL	4.703,97	642,56	642,56	642,56	0%
LEONOR LORENA GASCA DÍAZ Gerente EMSEAL TAMIRA S.A. E.S.P.					



Quando regresa

Fuente: Información suministrada en visita noviembre de 2019.

Esta entidad procederá a realizar verificación tarifaria por lo que el prestador, debe responder a todas las recomendaciones que le sean realizadas por parte de esta entidad, teniendo en cuenta la información capturada en visita y la reportada en el SUI.

6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

De acuerdo con la consulta del estado de reportes SUI, se tiene que a la fecha de la visita la Unidad Administrativa Municipal De Servicios Públicos Domiciliarios De Acueducto, Alcantarillado y Aseo contaba con un nivel de cargue del 96%, así:

Imagen 24 Estado reporte SUI.

23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	2011	11	415	97 %
23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	2012	4	433	99 %
23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	2013	4	406	99 %
23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	2014	4	408	99 %
23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	2015	8	405	98 %
23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	2016	11	397	97 %
23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	2017	15	406	96 %
23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	2018	20	411	95 %
23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	2019	43	314	87 %
23024	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ALTAMIRA S.A. E.S.P.	TOTAL	149	4037	96 %

Fuente: Estado de reporte de Información Prestadores – SUI, consultado el 17 de diciembre de 2019.

El prestador presenta un reporte general del 96 % de formatos y formularios en el SUI, se identifica un porcentaje superior al 80% para las vigencias, 2017, 2018, 2019.

El prestador debe continuar con el reporte de la información pendiente.

7 ACCIONES DE LA SSPD

7.3 Visitas

El Grupo de Pequeños Prestadores de la Superintendencia de Servicios Públicos adelantó visita integral al prestador durante los días días 19 y 20 de noviembre de 2019, con el objeto de verificar los aspectos técnicos operativos, administrativos, financieros, comerciales y tarifarios de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Cajamarca.

7.4 Acciones de vigilancia

No se han adelantado acciones de vigilancia y control.

7.4.7 Requerimientos relacionados con la prestación del servicio

Tabla 43 Requerimientos realizados al prestador.

Radicionado	Fecha	Tema
20184600462641	12/04/2018	Acciones preventivas para afrontar posibles impactos
20184600577771	26/04/2018	Estado de reporte al sistema único de información SUI.
20184600822701	1/06/2018	Requerimiento de reporte al SUI de la información pendiente de los servicios
20184601100451	12/07/2018	Reiteración de reporte al SUI de la información pendiente de los servicios
20184601313561	16/08/2018	Resolución CRA 832 de 2018
20184601328391	5/09/2018	Programa para la Prestación del Servicio de aseo - PPSA
20184601335441	5/09/2018	Programa para la Prestación del Servicio de aseo - PPSA
20184601337621	7/09/2018	Solicitud de corrección y actualización en el registro único de prestadores de
20184601343501	13/09/2018	Reiteración de reporte al SUI de la información pendiente de los servicios
20184601380581	5/10/2018	Acciones de mitigación por Fenómeno de Niño - Periodo de Sequía del 2018 al
20184601416171	2/11/2018	ACTUALIZACION RUPS
20184601461421	26/11/2018	ACTUALIZACION RUPS
20194600051471	31/01/2019	ACTUALIZACION RUPS
20194600260551	29/04/2019	Requerimiento reporte Plan de Emergencia y Contingencia de los servicios
20194600266211	29/04/2019	Requerimiento reporte Plan de Emergencia y Contingencia de los servicios

Fuente: Orfeo expedientes virtuales

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las conclusiones de manera desglosada (por aspecto), las cuales deberán ser sometidas a análisis por parte del prestador (como instrumento de apoyo a la gestión), quien deberá generar las correspondientes aclaraciones y/o acciones correctivas y preventivas, que permitan alcanzar un mejoramiento continuo en el cumplimiento de los requisitos legales, que le son aplicables en el desempeño de su objeto social.

8.1 Aspectos administrativos

Están dando aplicación de la Resolución SSPD No. 20181000120515 de septiembre de 2018, están actualizando el RUPS dentro de la fecha establecida.

Cuentan con el organigrama de la empresa cuentan con una estructura elaborada como tal donde se evidencia jerarquía y niveles.

Deben continuar certificando a los operarios en competencias laborales, ante el SENA, y así continuar cumpliendo con lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004 y en la Resolución expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 330 de 2017.

Se identificó que el prestador no ha reportado la totalidad de la información correspondiente a personal por categoría de empleo para las vigencias de análisis, especialmente para el servicio de aseo, de igual manera se identificó que el personal de planta coincide con el informado durante la visita, sin embargo, deben reportar para acueducto y alcantarillado la totalidad de personal vinculada mediante prestación de servicios; por lo que presuntamente está incumpliendo con el reporte al SUI. lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

Se encuentra registrado el vocal de control en el Sistema de Vigilancia y Control - Vocales de Control disponible en el siguiente enlace: <http://apinternas.superservicios.gov.co/vocales-web/publicacion/mapa.jsf?d=25>.

Se evidencio que cuentan con el CCU de acueducto y alcantarillado, así como el CCU para el servicio de aseo, los cuales incluyen el anexo técnico, como lo especifica la Resolución CRA 375 de 2006.

8.2 Aspectos Comerciales

La información del MOVET fue cargada.

Se evidencio reportado la información al SUI de formatos y formularios sobre subsidios y contribuciones para las vigencias el año 2016 al 2018.

Se evidenciaron soportes del balance de subsidios y contribuciones, se verificó aplicación de porcentajes permitidos por ley.

Se realiza verificación en el SUI el cargue de la facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo encontrando que el prestador ha reportado la totalidad de formatos y formularios para las vigencias de análisis. De acuerdo con lo establecido en el anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

Se factura mensualmente y los formatos aportados en visita cumplen con lo establecidos en las resoluciones de la CRA.

Cuentan con procedimiento elaborado de suspensiones y cortes dado que existe micromedidores instalados.

Tienen manual de PQR, tienen los formatos, no tienen los formatos, los reclamos son de forma verbal sin que se haga un seguimiento o control de la atención generada. No se lleva registro estadístico de las mismas por lo que presuntamente están incumpliendo con el anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010. Sin embargo, se evidencia que se está adelantando la elaboración con el PDA para dar cumplimiento a lo establecido por Ley.

Se evidencia que el prestador tiene un reporte de información superior al 80% sin embargo debe continuar con el cargue de la información pendiente conforme a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre.

8.3 Aspectos financieros

El prestador cuenta con las taxonomías certificadas, sin embargo, el PDF anexo a la taxonomía no cuenta con los requisitos del artículo cuarto de la Resolución No. SSPD 20171300042935 del 30 de marzo de 2017.

Las notas a los estados financieros no revelan información suficiente que permita entender las justificaciones de las partidas con variaciones significativas.

El prestador cuenta con una presunta mejora en la optimización del efectivo, por medio del aumento del efectivo, la disminución de las cuentas por cobrar y la disminución de los costos incurridos en el periodo, así mismo el incremento de los ingresos contribuyo al incremento del resultado del ejercicio y así recuperación de las utilidades acumuladas y del saldo del patrimonio.

Con el aumento de las utilidades el prestador cuenta con los recursos suficientes para cubrir su operación y garantizar financieramente la prestación de los servicios, así mismo se evidencia que a largo plazo cuenta con los recursos para cubrir posibles contingencias.

8.4 Aspectos técnicos – operativos

8.4.1 Servicio de Acueducto

El valor de IRCA es 1,6 para el año 2018 con un nivel Sin Riesgo y para lo corrido del año 2019 el valor de IRCA es 4,5 con nivel Sin Riesgo. El prestador suministró agua apta para consumo humano de acuerdo con el reporte por la Secretaria de Salud.

El prestador realiza muestras de control de calidad del agua con el laboratorio LAC. LABORATORIO AGUA & CALIBRACIÓN S.A.S

Según lo evidenciado en visita se determinó que la continuidad del servicio en el municipio de Altamira es de 18 horas, el cual se considera NO SATISFACTORIO según artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.

Mediante Resolución N° 2384 del 29 de agosto de 2017 la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, renueva y amplía el caudal de la concesión de aguas otorgada mediante Resolución No. 0983 del 07 de julio de 2006 y la Resolución No. 2224 del 21 de octubre de 2011 a nombre de EMSERALTAMIRA S.A E.S.P., de la fuente QUEBRADA LA PERICA para ser usados para consumo humano y doméstico en una caudal total de 16,67 l/s.

El prestador cuenta con acta de concertación de puntos de muestreo para la vigilancia y control de la calidad del agua, suscrita el 22 de agosto del año 2019 por representantes de la autoridad sanitaria y del prestador.

El prestador cuenta con acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo con fecha 11 de febrero de 2010. No se ha realizado modificaciones en los puntos concertados.

El prestador entrega en visita el documento soporte de implementación del PUEAA 2016 – 2020; EMPALTAMIRA S.A. E.S.P. entrega en medio físico la Resolución No. 3146 del 12 de octubre de 2016, por la cual se aprueba del plan de uso eficiente y ahorro del agua del municipio de Altamira por la CAM con vigencia de 5 años.

El prestador informó que la cobertura de micromedición es del 97%, este indicador debe ser mayor al 95% conforme con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

El prestador en visita indica que hay dos (2) macromedidores instalados uno a la entrada de la planta de tratamiento de agua potable y otro a la salida. Actualmente no se está llevando bitácora del caudal de entrada a la PTAP.

El prestador cuenta con laboratorio, dotado de instrumentos para mantener control diario de parámetros básicos de calidad de agua, de lo cual lleva registro en planillas dispuestas para tal fin.

EMPALTAMIRA S.A. E.S.P., realiza la medición de la presión en sectores hidráulicos

en casco urbano, sin embargo, no llevan registro.

se presume que la PTAP no tiene un caudal de diseño que asegura la capacidad de la infraestructura a largo plazo; lo que, sumado a la ausencia de dispositivos o métodos confiables de aforo y medición de caudales, no permite obtener relaciones concluyentes entre la oferta y la demanda hídrica del sistema de acueducto.

Cabe referir que el caudal otorgado en concesión por Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, (16,67 l/s) guarda inconsistencia con la demanda hídrica actual del sistema de acueducto del municipio de Altamira

La ausencia de dispositivos o métodos confiables de aforo y medición de caudales no permite obtener relaciones concluyentes entre la oferta y la demanda hídrica del sistema de acueducto.

EMPALTAMIRA S.A. E.S.P no tiene en su poder catastros, inventarios, planos, fichas de referenciación con diámetros, edades, materiales y vida útil de los componentes de la red de distribución, estado de vías y trazados, entre otra información básica para planificar y ejecutar actividades de operación y mantenimiento.

8.4.2 Servicio de Alcantarillado

El tipo de alcantarillado del municipio de Altamira es sanitario.

No cuenta con una planta de tratamiento de agua residual.

El prestador no ha realizado pago de tasa retributiva, sin embargo, están en proceso de acuerdo de pago, se adjunta soporte de factura del 14 de noviembre de 2019 por valor \$58.012.531.

El prestador manifestó en la visita adelantada por la SSPD, que la cobertura del servicio de alcantarillado en la cabecera municipal de Altamira es del 97.5% (dato calculado sobre una base del servicio de acueducto, cuya cobertura se informa que es del 100%.

El municipio de Altamira tiene dos (2) descargas de aguas residuales sobre el zanjón del Guasimilla que desemboca en la vertiente del Río Magdalena, uno de los vertimientos cuenta con una PTAR la cual se encuentra fuera de funcionamiento por colapso de las aguas residuales.

El caudal promedio de vertimiento de acuerdo a lo informado en visita por la gerente es de 64 l/seg. Sin embargo, no hay un documento que afirme lo anterior.

El prestador cuenta con PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS MUNICIPIO DE ALTAMIRA, y la caracterización fisicoquímica de los vertimientos de aguas residuales domesticas del municipio y análisis de calidad de agua de la fuente hídrica receptora. EMPALTAMIRA S.A. E.S.P.

El laboratorio Construcsuelos Suministros Ltda, realizó la caracterización fisicoquímica de las aguas residuales domesticas del municipio. De los resultados obtenidos en la caracterización fisicoquímica y microbiológica del agua superficial de la fuente receptora se observa que la valoración del ICA general del Río Magdalena es buena, permitiendo concluir que la descarga de agentes contaminantes presentes en el agua residual municipal de Altamira no produce modificaciones negativas de las condiciones

ambientales de la fuente hídrica.

No se llevan planillas para el servicio de alcantarillado y bitácoras de operación.

Según información aportada en la visita por el personal administrativo del prestador, no se tiene conocimiento de este instrumento de planificación del municipio.

El prestador no cuenta con insumos técnicos de información de redes del sistema de alcantarillado, tales como planos, memorias, diseños, manuales, entre otros; de manera que el conocimiento de la composición del sistema de alcantarillado se concentra en el personal operativo del prestador, y no se encuentra documentado.

El prestador no lleva registro de las actividades de operación y mantenimiento ejecutadas en la red de alcantarillado, ni ha documentado puntos críticos de la misma, donde se requiera mantener vigilancia y acciones de mantenimiento preventivo. Las actividades de mantenimiento ejecutadas por el personal operativo son netamente correctivas.

8.4.3 Servicio de Aseo

El servicio de aseo se presta en la zona urbana del municipio de Altamira y tres (3) veredas: Rancho Espinal, El Puente y La Guaira. El número de suscriptores es de 1037.

El plan de gestión integral de residuos sólidos -PGIRS se actualizo para vigencia 2018-2026.

Se verificó, mediante consulta del aplicativo SUI – INSPECTOR, que el documento PGIRS presentado ha sido reportado a través de esta plataforma oficial. Por otra parte, se cargó copia del acto administrativo de adopción del PGIRS y de conformación del equipo de formulación de PGIRS, decreto municipal No. 476 del 23/09/2015, por medio del cual se adoptó el PGIRS en el municipio de Altamira.

En desarrollo de la visita de inspección practicada al prestador EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P. (19 y 20 de noviembre de 2019), se verificó que los residuos sólidos recolectados y transportados son dispuestos finalmente en el relleno sanitario Tayaran, operado por la empresa SAMAMB S.A.S E.S.P. el cual se encuentra ubicado en el Departamento de Caquetá.

El prestador aportó copia de contrato No. 001 de 2019 vigente con el operador del sitio para la actividad de disposición final de residuos sólidos. De acuerdo con la información suministrada en el contrato, en relación con la actividad de disposición final.

El prestador cuenta con el documento plan de emergencia y contingencia cargado al SUI para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para vigencia del año 2018.

El personal de recolección de residuos debe solicitar la capacitación para el desarrollo de sus funciones, por parte del SENA en “Manejo Adecuado de Residuos Sólidos.

Una vez verificado el estado de cargue de información a través del SUI, se estableció todos los cargue masivo “TONELADAS PROVENIENTES DEL AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO” hasta la vigencia abril del 2019, se encuentran CERTIFICADOS.

Al respecto, la gerente del prestador informó en desarrollo de la visita, que no se tienen identificados los puntos críticos en relación con la acumulación de residuos sólidos no entregados a la ruta de recolección. Por tanto, presuntamente incumple con el Decreto 1077 de 2015.

El prestador no tiene implementadas planillas u otro instrumento para el registro de las actividades del personal encargado de realizar la recolección de residuos, así como tampoco lleva registro de las operaciones del vehículo recolector o de las novedades que se presenten durante la recolección de residuos sólidos.

EMSERALTAMIRA S.A. E.S.P. no realiza registro de las actividades de barrido, de manera que no hay control del operario, fecha, sector/ruta, horas de inicio y finalización de la actividad, rendimiento, kilómetros de barrido, entre otra información susceptible de obtenerse a través de un medio de registro.

Las observaciones efectuadas en cada uno de los numerales mencionados de la evaluación integral deberán ser atendidas por EMSERALTAMIRA S.A. adelantando las gestiones y acciones tendientes a garantizar el cumplimiento de la norma aplicable en cada caso.

Proyectó: Melani Cáceres Pirajan – Profesional Especializado GPP
Oswaldo Arias – Profesional Especializado GPP
Juan David Rivera- Profesional Especializado GPP
Viviana Otálora - Profesional Especializado GPP

Revisó: Dirceu Enrique Vargas Pedroza – Coordinador Grupo de Pequeños Prestadores
Aprobó: Dirceu Enrique Vargas Pedroza – Coordinador Grupo de Pequeños Prestadores