

## **PROGRAMA DE GESTIÓN**

### **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y SERVICIO COMPLEMENTARIOS DE ZIPACON S.A.S E.S.P - ZIPAGUAS S.A.S E.S.P**

Entre los suscritos a saber, por una parte **BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**, mayor de edad y domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía número 1.018.410.262, en su calidad de Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Superservicios), y por la otra, **JONATHAN JAVIER MONROY MOYANO** con cédula de ciudadanía No. 2.960.964 de Cahipay en su calidad de representante legal del prestador **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y SERVICIO COMPLEMENTARIOS DE ZIPACON S.A.S E.S.P** con NIT 900259363-6, hemos acordado celebrar el presente programa de gestión,

#### **CONSIDERANDO**

Que la **EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y SERVICIO COMPLEMENTARIOS DE ZIPACON S.A.S E.S.P** (en adelante ZIPAGUAS S.A.S E.S.P), identificada como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, con ID 22750, es una persona jurídica prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Zipacón en el departamento de Cundinamarca, sujeta a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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



C014/5927

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



C014/5927



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

Que el programa de gestión incorpora las estrategias, plazos e indicadores acordados entre ZIPAGUAS S.A.S E.S.P y la Superservicios y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de la Superservicios.

Que por lo anteriormente expuesto se acuerdan las siguientes:

### CONDICIONES

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

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

Tabla 1. IRCA mensual 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
18.4	0	1.64	0	20.49	1.59	1.86	2.74	20.24	16.48	18.63	18.63

Tabla 2. IRCA mensual 2016

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
17.64	73.82	32.96	86.95	60.43	61.06	0	19.35	0	0	0	0

Fuente: SIVICAP 2015 y 2016

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

En consideración a las deficiencias identificadas, la Superservicios y ZIPAGUAS S.A.S E.S.P resolvieron acordar un programa de gestión con compromisos en cabeza de ésta última, que



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





permitan superar dichas deficiencias y tengan como consecuencia una mejoría significativa en la calidad del agua para consumo humano.

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

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

**TERCERO. Línea base.** Para definir los compromisos que debe cumplir ZIPAGUAS S.A.S E.S.P se tomaron como línea base los resultados deficientes de las muestras del Sistema de Vigilancia de la Calidad de Agua Potable -SIVICAP- para los años 2015 y 2016, en la prestación del servicio público de acueducto por parte de ZIPAGUAS S.A.S E.S.P.

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

**QUINTO. Plan de acción.** Con el fin de definir los compromisos que debe cumplir ZIPAGUAS S.A.S E.S.P y que la Superservicios pueda hacer el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se anexa al presente un Excel en el que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual debe cumplirlos ZIPAGUAS S.A.S E.S.P y la periodicidad con la que debe presentar los respectivos informes y documentos necesarios para evidenciar su cumplimiento.

Una vez ZIPAGUAS S.A.S E.S.P cumpla con los compromisos, la Superservicios revisará si es procedente acordar o imponer compromisos adicionales.

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



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



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

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

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

El representante legal de ZIPAGUAS S.A.S E.S.P será responsable del cumplimiento de los compromisos aquí pactados y el incumplimiento podrá ser imputable a él en su calidad de administrador de la empresa, sin perjuicio de la responsabilidad de ZIPAGUAS S.A.S E.S.P.

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

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

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

**NOVENO. Seguimiento.** La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos de este programa de gestión acordados con ZIPAGUAS S.A.S E.S.P a partir de los informes, de la información reportada en SU1, de las reuniones que se realicen con representantes del prestador, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por ésta entidad.

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



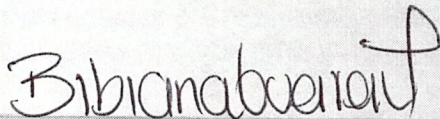


**DÉCIMO. Informes.** A partir de la fecha de firma del presente programa de gestión, el prestador adquiere la obligación de presentar un informe bimestral adicional a los específicos requeridos en el anexo, en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y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

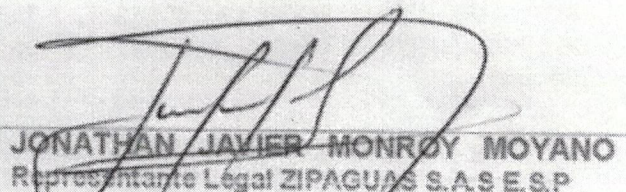
**PARÁGRAFO.** Los datos contenidos en los informes a que se refiere este Programa, deberán coincidir con los reportados por el prestador en el Sistema Único de Información -SUI-. En caso de discordancias entre unos y otros datos, y sin perjuicio de las medidas de control que pueda ejercer la Superservicios,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

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

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



**BIBIANA GUERRERO PENARETTE**  
Directora Técnica de Gestión de Acueducto  
y Alcantarillado



**JONATHAN JAVIER MONROY MOYANO**  
Representante Legal ZIPAGUAS S.A.S E.S.P



0145927



0145927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
NIT: 800.250.984.8  
PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
Línea de atención (1) 691 3008 Bogotá  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)



## ANEXOS

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

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre ZIPAGUAS S.A.S E.S.P y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas semanales, mensuales y/o bimestrales.

### Anexo 2. Componente Técnico Operativo

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

1. Documentar el proceso de tratamiento del agua a través de un diagrama y establecer un manual de operación de la PTAP.
2. Establecer un protocolo para el manejo y dosificación de insumos químicos determinando la dosis óptima de desinfectante en el agua filtrada.
3. Monitoreo y seguimiento de los parámetros fisicoquímicos tanto del agua cruda como el agua tratada conforme a las frecuencias establecidas en los artículos 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007.
4. Realizar la capacitación y certificación en competencias laborales desarrolladas por el SENA en convenio con Empresas Públicas de Cundinamarca, para una (1) persona que integra el equipo de operación del sistema de potabilización.
5. Realizar mantenimiento tanque de almacenamiento, ade las redes de conducción y distribución (purgas en toda la red) y desinfección del tanque de contacto de cloro Realizar mantenimiento de los módulos de la PTAP (floculador, sedimentador, filtros entre otros).
6. Realizar mantenimiento y ajustes en la red de distribución de agua potable, que permitan reducir la contaminación de agua en la red.

### Plan de Acción

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

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

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

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



C014/5927



C014/5927

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



**Acción:** En un periodo no superior a dos (2) meses contados a partir de la fecha de firma del presente Programa de Gestión, la empresa contará con un manual de operaciones de la PTAP. En el cual se cuente con un diagrama detallado del proceso de tratamiento.

**Indicadores de Avance:**

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

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

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

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

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

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Formular un documento que contenga el manejo y dosificación de insumos	Dos (2) meses después de la firma del	Porcentaje de avance en la formulación de	100% al terminar la última semana del segundo mes	Verificación de operación acorde con manual de



C014/5927



C014/5927

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



Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
químicos donde se establezca las dosis requeridas de cloro.	presente Programa	manual que contenga el manejo y dosificación de insumos químicos		manejo de químicos

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

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

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

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

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

Tabla 1. IRCA mensual 2015

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
18.4	0	1.64	0	20.49	1.59	1.86	2.74	20.24	16.48	18.63	18.63

Tabla 2. IRCA mensual 2016

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
17.64	73.82	32.96	86.95	60.43	61.06	0	19.35	0	0	0	0

Fuente: SIVICAP 2015 y 2016



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

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





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

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

**Acción:**

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

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Monitorear y realizar seguimiento de los parámetros físico - químicos tanto del Agua cruda como la tratada	Mensualmente se realizará al menos dos muestras: una en un punto concertado y otra en la fuente.	(2) Muestras mensuales realizadas (1) en agua cruda y (1) en tratada (Número de muestras en agua tratada y en la fuente / 8) *100%	25% al terminar la última semana del primer mes; 50% al terminar la última semana del segundo mes; 75% al terminar la última semana del tercer mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes.	Informe de análisis de resultados de toma de muestras mensual.
Realizar los ensayos físicos, químicos y microbiológicos de control en la red de distribución al menos un (1) punto de muestreo concertado y materializado.	Mensualmente se deberán realizar un (1) muestreo en red de distribución para las características de color aparente, turbiedad, cloro residual, pH, coliformes totales y coliformes fecales.	1 muestra por laboratorio contratado en agua tratada en punto concertado y materializado, el punto concertado debe variar cada mes. (Número de muestras en punto de muestreo concertado y materializado / 4) *100%	25% al terminar la última semana del primer mes; 50% al terminar la última semana del segundo mes; 75% al terminar la última semana del tercer mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes.	Informe de cada grupo de muestras con sus respectivos resultados y análisis de parámetros de calidad del agua IRCA. Las muestras deben ser analizadas para al menos los siguientes parámetros: color aparente, turbiedad, cloro residual, pH, coliformes totales y coliformes fecales.

**4. Realizar la capacitación y certificación en competencias laborales desarrolladas por el SENA en convenio con Empresas Públicas de Cundinamarca, para una (1) persona que integra el equipo de operación del sistema de potabilización.**

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



C014/5927



C014/5927

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



*formación, habilidades y experiencia apropiadas”*

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

En razón a lo anterior, y teniendo en cuenta los resultados de riesgo Inviabile sanitariamente y alto que se han presentado en el IRCA para los años 2015 y 2016, es necesario incluir dentro del programa de gestión, un compromiso tendiente a que ZIPAGUAS S.A.S E.S.P gestione y consiga la capacitación y certificación en competencias laborales de su personal operativo del sistema de potabilización, con el fin de mejorar el índice IRCA y garantizar una prestación del servicio con calidad.

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

**Acción:**

- En un período máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de firma del presente Programa de Gestión, la empresa suscribirá, o al menos gestionará eficientemente, el convenio con el SENA y con Empresas Públicas de Cundinamarca, que le permita contar con espacios de capacitación para al menos un (1) operario del sistema de potabilización y con procesos de formación teórico-prácticos, de manera que el alcance de las competencias a desarrollar comprendan como mínimo: módulo de conocimiento técnico (programas desarrollados en competencias específicas), módulo de crecimiento personal y módulo de cultura de servicio. Copia del convenio o soportes de la gestión eficiente para suscribirlo, deberán ser remitidas al día siguiente del vencimiento del término de los 15 días mencionados anteriormente.
- Dentro de los tres (3) meses siguientes al envío del convenio, los operarios deberán encontrarse debidamente capacitados y certificados en competencias laborales, remitiendo a la Superservicios copia de las certificaciones en competencias laborales.

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Convenio firmado entre el SENA, ZIPAGUAS S.A.S E.S.P y Empresas Públicas de	Un (1) mes después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del convenio	100% Avance en la última semana del primer mes	Convenio firmado o evidencia de gestiones eficientes para lograr la



C014/5927



C014/5927

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



Cundinamarca				suscripción del mismo
Capacitación y certificación de los operarios del sistema de potabilización	3 meses después de la remisión del convenio a la Superservicios	(No. de operarios certificados en competencias laborales / 1 operario certificado en competencias laborales) *100%	100% al vencimiento de los 3 meses después de la firma del convenio.	Copia de la certificación en competencias laborales

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

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

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

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

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

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

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

**Justificación:** Debido a que no se ha realizado el cambio de lechos filtrantes, se ve la necesidad



<sup>6</sup> Resolución 0330 de 2017





de realizar el mantenimiento y lavado de filtros, sedimentadores y floculadores de la PTAP cada mes para garantizar el cumplimiento de la calidad del agua potable.

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

**Acción:**

- Realizar ajustes en la infraestructura de la planta de tratamiento.
- Realizar la limpieza en las instalaciones de la planta de tratamiento de agua potable.

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Realizar contrato para ajustes en la infraestructura de la planta de tratamiento	Cuatro (4) meses posteriores a la firma del presente programa	Porcentaje de avance de contrato para ajustes de la PTAP	50% al terminar la última semana del segundo mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes	Evidenciar progreso respecto al contrato
Realizar la limpieza en las instalaciones de la planta de tratamiento de agua potable de forma preventiva. Al menos una vez a la semana lavado de filtros, tanque de floculación y sedimentación lenta.	Semanal a partir de la firma del programa y hasta la entrega del programa de operaciones a la SSPD.	(Número de limpiezas semanales / 3) *100%	100% semanal	Bitácora de seguimiento de acciones de limpieza y mantenimiento.
Realizar la limpieza en las instalaciones de la planta de tratamiento de agua potable acorde con lo establecido en el manual de operaciones	Semanal A partir de contar con manual de operaciones	(Número de limpiezas realizadas / número de limpiezas establecidas en manual de operaciones) *100% en los 2 meses finales	50% al terminar la última semana del tercer mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes.	Bitácora de seguimiento de acciones de limpieza y mantenimiento.

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

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

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

**Acción:**



C014/5927



C014/5927

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



- Identificar los riesgos de contaminación en la red de distribución y solicitar periódicamente el camión de fugas de la EPC para realizar revisión en los sitios de interés general.
- Realizar un registro estadístico de las roturas de tubería y sus causas.

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

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Identificar los riesgos de contaminación en la red de distribución y solicitar periódicamente el camión de fugas de la EPC para realizar revisión en los sitios de interés general.	Mensual a partir de la firma del programa de gestión	Control Mensual en un formato preestablecido donde se identifiquen al menos 2 riesgos de contaminación. (Controles mensuales realizados / 4) *100%	25% al terminar la última semana del primer mes; 50% al terminar la última semana del segundo mes; 75% al terminar la última semana del tercer mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes	Informe mensual
Realizar un registro estadístico de las roturas de tubería y sus causas, llevar un registro detallado por material de tubería, los tipos de daño que se presenten, con el fin de establecer correctivos	Mensual a partir de la firma del programa de gestión	(Número de registros estadísticos mensuales de roturas de tuberías y sus causas / 4) *100%	25% al terminar la última semana del primer mes; 50% al terminar la última semana del segundo mes; 75% al terminar la última semana del tercer mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes	Verificación mensual de informe de rotura de tuberías y sus causas. Verificación de mantenimiento realizado en la red para prevenir roturas.



C014/5927



C014/5927

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



### Anexo 3. Reporte de información

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre ZIPAGUAS S.A.S E.S.P y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas mensuales, trimestrales y/o anuales.

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

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

#### Plan de Acción

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

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

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

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

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





Mes a mes, después de la firma del Programa de Gestión, la Superservicios verificará el cumplimiento del compromiso y en caso de encontrarse irregularidades se efectuarán las acciones de control que se estimen pertinentes; en adelante se realizará seguimiento mensual del indicador de cumplimiento de certificación de cargue de información al Sistema Único de Información -SUI-.

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

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



C014/5927

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



C014/5927

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



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



C014/5927



C014/5927

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



