



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

ABC

EN LA RURALIDAD



www.superservicios.gov.co

Carrera 18 No. 84-35 • PBX: (57-1) 691 30 05

sspd@superservicios.gov.co

acueductosrurales@superservicios.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

Canales de atención al ciudadano

Línea gratuita nacional: 01-8000-910305

Línea de atención en Bogotá: (57-1) 691 30 06

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS
PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO EN LAS ZONAS RURALES DEL PAÍS.



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



Esta cartilla fue elaborada por la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios
Natasha Avendaño García

Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Milton Eduardo Bayona Bonilla

Asesora de Despacho Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Daniela Vanessa Villalba Muñoz

Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Víctor Hugo Arenas Garzón

Líder del Proyecto Rural
Paola Andrea Moncayo Dorado

Impreso en Bogotá, Colombia - 2020



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



El futuro es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



El futuro es de todos

Gobierno
de Colombia

PRESENTACIÓN

Con el propósito de garantizar una óptima y adecuada prestación de los servicios públicos en las zonas rurales del país, la Ley 1753 de 2015 (Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018) estableció en su artículo 18, que “[...] El Gobierno Nacional definirá esquemas diferenciales para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas rurales, zonas de difícil acceso, áreas de difícil gestión y, áreas de prestación, en las cuales, por las condiciones particulares no puedan alcanzar los estándares de eficiencia, cobertura y calidad establecidos en la Ley”.

Así mismo, la Ley 1955 de 2019 (Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 “Pacto por Colombia, Pacto por Equidad”) dispuso en su artículo 279 que “[...] Las autoridades ambientales y sanitarias y, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, definirán criterios de vigilancia y control diferencial para quienes, de acuerdo con sus competencias, provean el servicio de agua potable [...]”

Para dar cumplimiento, desde el año 2017 y en desarrollo de lo estipulado por el Decreto 1898 de 2016 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio -MVCT-, la Superservicios viene trabajando en la consolidación del proyecto “Desarrollo

de un Esquema para la Vigilancia, Inspección y Control a los prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Áreas Rurales”, el cual viene adelantando acciones de inclusión y fortalecimiento que contribuyan a la transformación rural a través de la prestación de los servicios públicos.

Por esta razón, presentamos la cartilla ABC EN LA RURALIDAD, una guía que proporciona las herramientas básicas y necesarias para reconocer las buenas prácticas en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, así como la formalización y el fortalecimiento de las organizaciones en las zonas rurales del país.

Estamos comprometidos con garantizar una mejor prestación en las áreas rurales, fomentando la estructuración de esquemas sostenibles de acceso y calidad para las organizaciones, así como la protección al ciudadano y al usuario.

“Si funcionan los servicios públicos, funciona el país”.
Natasha Avendaño García,
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios.





1 Contar con reconocimiento de Personería Jurídica o, en caso de que sean sociedades, registrarse ante la DIAN.

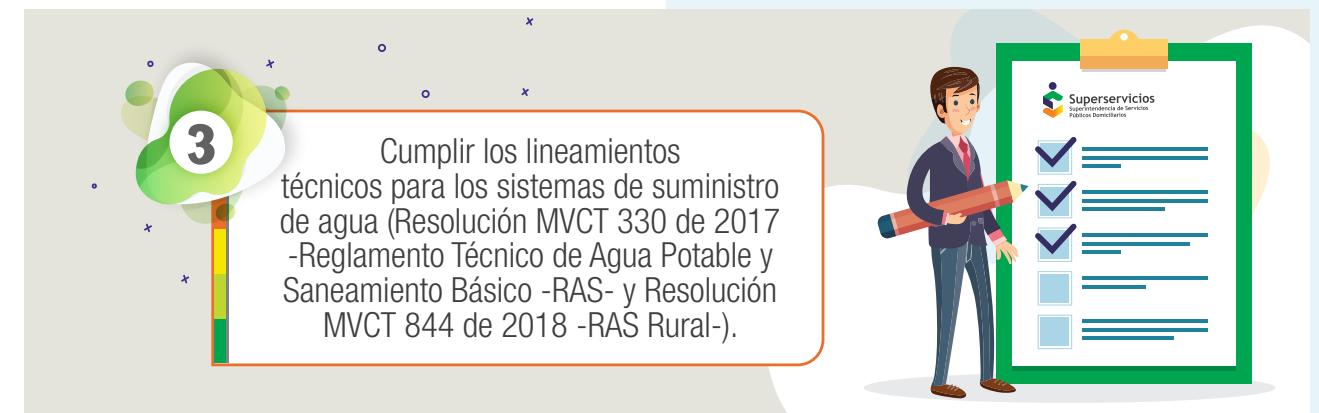
2 Obtener las concesiones, permisos y licencias que se refieren en los artículos 25 y 26 de la Ley 142 de 1994.

3 Formular el Contrato de Condiciones Uniformes -CCU-. (Resolución CRA 873 de 2019).

4 Inscribirse ante la **Superservicios**, por medio del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-.

5 Informar el inicio de sus actividades a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA-.

Una vez formalizado como prestador, debe asegurar un servicio con estándares de eficiencia, cobertura y calidad en la prestación.



4

Establecer las tarifas, siguiendo las metodologías aprobadas por la CRA (Resoluciones CRA 825 de 2017, 844 de 2018 y 881 de 2019 -Marco tarifario-).

5

Llevar su contabilidad de acuerdo con las Normas de Información Financiera -NIF- (Ley 1314 de 2009 y Decretos 2420 de 2015 y 2483 de 2018).

6

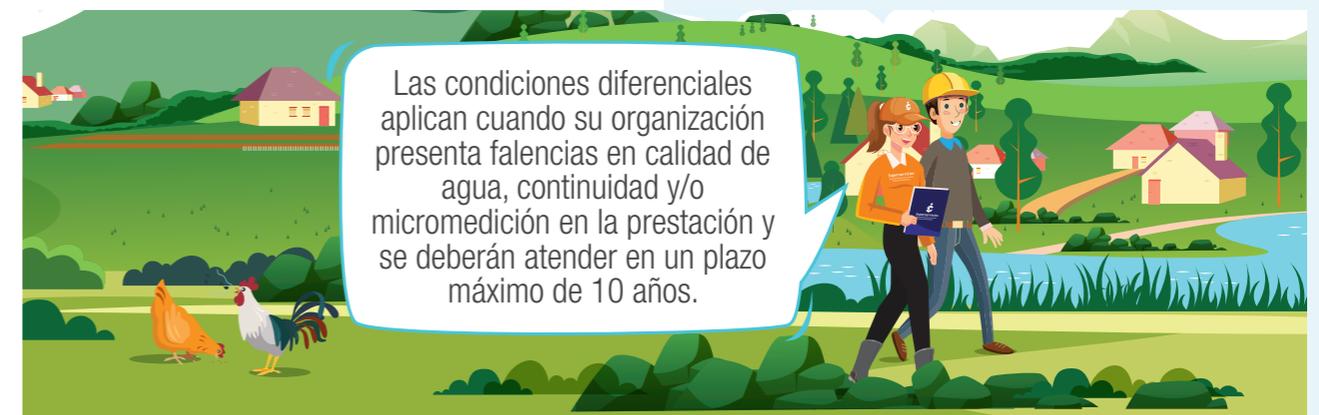
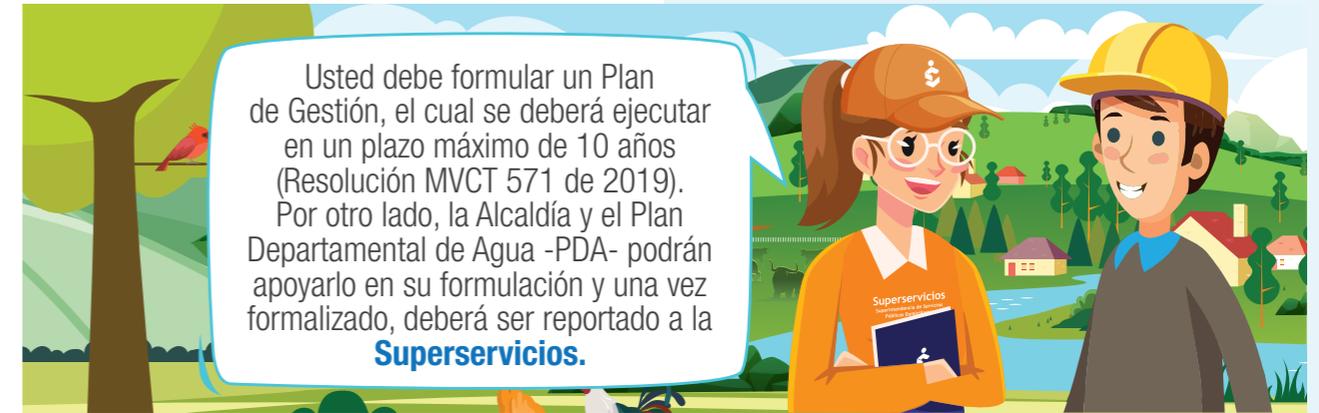
Inscribirse al RUPS -Registro Único de Prestadores de Servicios- y realizar los cargues de información al Sistema Único de Información -SUI- de la Superservicios. (Artículos 53 y 79 de la Ley 142 de 1994 y Resolución SSPD No. 20181000120515).

Y, ¿qué es el SUI?

El Sistema Único de Información -SUI-, es el sistema oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país, que recoge, almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadoras que desarrollan actividades propias de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado de petróleo GLP, así como las entidades territoriales.

Esta plataforma permite el reporte y cargue de información de la gestión, tiene como objetivo estandarizar requerimientos de información y aportar datos que permita a las entidades del Gobierno conocer la prestación de los servicios públicos.





En el Plan de Gestión se debe establecer un plazo de cumplimiento de los estándares de calidad de agua potable, continuidad y micromedición en red de distribución. Entre tanto, se deberá:

1 Suministrar agua apta para consumo humano, empleando medios alternos.

2 Suministrar agua de manera periódica, asegurando el volumen correspondiente al consumo básico establecido en la Resolución CRA 750 de 2016.

3 Mientras se alcanza el estándar de micromedición de manera progresiva, se debe realizar la medición de los volúmenes suministrados mediante procedimientos alternativos. Si al finalizar el tercer año de aplicación de la fórmula tarifaria, no cuenta con instrumentos de medición de caudal, solo podrá cobrar el 60% del Costo Medio de Operación.

Muchísimas gracias **Superservicios**, ¡ha sido muy productiva nuestra conversación! Me quedo con un panorama mucho más claro.

Con mucho gusto señor Rivera. Recuerde que si tiene alguna duda puede escribirnos a los correos sspd@superservicios.gov.co o acueductosrurales@superservicios.gov.co o llamarnos al (57-1) 6913006 o a la línea nacional 018000910305.

¿Cómo me convierto en un prestador 10?



Contar con personal capacitado para la operación de la planta de tratamiento.



Realizar mantenimiento preventivo de acuerdo con las recomendaciones señaladas en el Manual de Operaciones del Sistema.



Incentivar el ahorro y uso eficiente del agua, a través de campañas de concientización.



Implementar en su acueducto el sistema de medición, dado que es un derecho de los suscriptores conocer el consumo real.



Fijar tarifas de acuerdo con las Resoluciones CRA 825 de 2017, 844 de 2018 y 881 de 2019.



Llevar control de ingresos y gastos en la operación. Así como un buen registro de cartera, con niveles de recaudo, morosidades, entre otros.



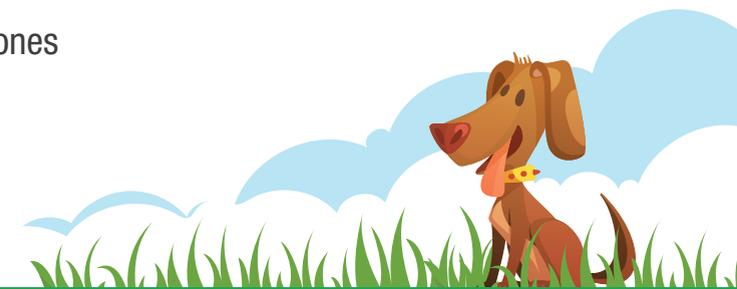
Habilitar un canal para la recepción de PQRs (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias).



Proveer instrumentos o insumos a los usuarios para el tratamiento del agua en caso de que el agua en red de distribución no sea apta para consumo humano, mientras se alcanza el estándar de calidad.



Cumplir con el Contrato de Condiciones Uniformes.



¿Cómo me convierto en un usuario responsable?



-  Usar exclusivamente el agua tratada para consumo humano y doméstico.
-  Hacer uso racional del recurso.
-  No hacer conexiones fraudulentas y permitir la medición del consumo.
-  Cumplir con el Contrato de Condiciones Uniformes.
-  Implementar buenas prácticas intradomiciliarias para el cuidado de la calidad del agua en la vivienda.
-  Realizar lavado de tanques mínimo cada seis meses.
-  Realizar los pagos de la factura del servicio en los tiempos establecidos por la organización.



Entidades del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico

La articulación de los siguientes actores, facilita la implementación del Esquema de Inspección, Vigilancia y Control Diferencial y el cumplimiento de los estándares en la prestación:



01

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio · MVCT

Ley 1444 de 2011 – Decreto 3571 de 2011

El Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico se encarga de promover el desarrollo sostenible a través de la formulación y adopción de las políticas, programas, proyectos y regulación para el acceso de la población a agua potable y saneamiento básico. Expide la reglamentación correspondiente, formula programas y apoya financieramente cuando el municipio no pueda atender directamente las inversiones que se requieran. Esta Entidad, definió los lineamientos del Esquema Diferencial para las zonas rurales y reglamentó el contenido del Plan de Gestión.



La vivienda y el agua son de todos

Minvivienda

02

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico · CRA

Ley 142 de 1994 – Decreto 1524 de 1994

Señala las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios. Esta Entidad está adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.



03

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios · SSPD

Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 – Decreto 1369 de octubre de 2020.

Ejerce las funciones de Inspección, Vigilancia y Control sobre las entidades y empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas. De igual manera, realiza la vigilancia sobre los Planes de Gestión presentados por los prestadores que se acojan al Esquema Diferencial, mediante el SUI Rural Diferencial.



04

Instituto Nacional de Salud · INS**Decreto 4109 de 2011**

Administra el Subsistema de Información para la Vigilancia de la Calidad de Agua Potable, donde se recopilan los resultados obtenidos por las autoridades sanitarias.



INSTITUTO
NACIONAL DE
SALUD

05

Plan Departamental de Agua · PDA**Ley 1151 de 2007, Ley 1450 de 2009 - Decretos 1077 de 2015 y 1425 de 2019**

Realiza la implementación de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico atendiendo a las características locales y la capacidad institucional de las entidades territoriales. Está facultado para prestar apoyo técnico, financiero y administrativo a los prestadores que atiendan zonas rurales en la formulación del Plan de Gestión y debe acompañar a los municipios en la formulación e implementación de los programas de fortalecimiento dirigidos a los prestadores para la administración y operación de los servicios AAA.

06

Entes territoriales (Gobernaciones y Alcaldías Municipales)

Ley 142 de 1994, Ley 388 de 1997, Ley 489 de 1998 y Ley 1454 de 2011
Las alcaldías deben asegurar que se presten de manera eficiente, los servicios públicos

domiciliarios. Acorde con esto, los municipios y distritos deberán estructurar e implementar un programa de fortalecimiento para los prestadores de servicios AAA en la zona rural.

07

Autoridades Sanitarias**Decreto 1575 de 2007**

Ejercen la Vigilancia, Inspección y Control sobre la Calidad del Agua para consumo humano. Para ello, realizan visitas de inspección sanitaria a los sistemas de suministro de agua, con la periodicidad requerida conforme al riesgo y normatividad vigente. Adicionalmente, calculan el Índice de Riesgo de Calidad de Agua para Consumo Humano - IRCA - y reportan los datos básicos del Índice de Riesgo Municipal por Abastecimiento de Agua para Consumo Humano - IRABAm al SIVICAP y, a partir de los resultados del IRCA, expiden la certificación sanitaria.

08

Autoridades Ambientales**Ley 99 de 1993, Ley 373 de 1997 y Decreto 1076 de 2015**

Son las entidades competentes para otorgar las concesiones de aguas y demás permisos ambientales que trata el artículo 25 y 26 de la Ley 142 de 1994. Igualmente, ejercen las funciones de vigilancia y control respecto al cumplimiento de estos permisos. En el Sistema de Información del Recurso Hídrico (SIRH), las corporaciones ambientales reportan información respecto a las concesiones de agua, registro de usuarios del agua, permisos de vertimientos, entre otros aspectos.

GLOSARIO

DNP: Departamento Nacional de Planeación.

MVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

MADS: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

MSPS: Ministerio de Salud y Protección Social.

SSPD o Superservicios: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

CRA: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

INS: Instituto Nacional de Salud.

PDA: Plan Departamental de Agua.

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

RUPS: Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos.

SUI: Sistema Único de Información.

AAA: Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

IVC: Inspección, Vigilancia y Control.

CCU: Contrato de Condiciones Uniformes.

