

INFORME DE DIAGNÓSTICO

Municipio de La Belleza



Contrato de Consultoría N° 176-18

Consultor: CONHYDRA S.A.

Tiempo ejecución: 9 meses

Proyecto:

Transformación Empresarial para las Empresas Prestadoras de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en los municipios del Playón, San Andrés, Contratación, y el Fortalecimiento Institucional para las empresas y/o Empresas Prestadoras de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en los Municipios de Carcasí, Cerrito, Macaravita, Enciso, Coromoro, Encino, Ocamonte, Los Santos, Matanza, La Belleza, La Belleza, Chipatá, La Belleza, Guepsa, La Paz y Sucre del Departamento de Santander.

Abril 11 de 2019



DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL	5
INTRODUCCIÓN.....	5
1 OBJETIVOS.....	6
2 METODOLOGÍA UTILIZADA EN LA FASE I: DIAGNÓSTICO Y PREFACTIBILIDAD	7
2.1 FORMATO DE VALORACIÓN Y SU APLICACIÓN	8
3 GENERALIDADES DEL MUNICIPIO	10
4 DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL PRESTADOR ACTUAL DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.....	11
4.1 Gestión Legal e Institucional	12
4.1.1 Aspectos Legales.....	13
4.1.1.1 Proceso para definir el prestador	16
4.1.1.1.1 Antecedentes legales de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y aseo por parte del municipio de La Belleza.....	16
4.1.1.2 Aplicación de normatividad para creación Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos 16	
4.1.1.2.1 Inscripción al RUPS.....	17
4.1.1.2.2 Subsidios y Contribuciones	18
4.2 Gestión Administrativa	18
4.2.1 Estructura, procesos y procedimientos del ente encargado de la prestación de los servicios.	18
4.2.2 Administración de Personal.....	21
4.3 Gestión Financiera	22
4.3.1 Indicadores de gestión financieros	24
4.4 Gestión Comercial.....	24
4.4.1 Tarifas.....	28
4.4.2 Gestión de Cartera.....	30
4.5 Gestión Técnica - Operativa.....	30
4.6 Soporte tecnológico	35
4.7 Gestión Social	36
4.8 Información Consolidada.....	40
4.9 Indicadores básicos de gestión	41
5 ANÁLISIS COMPARATIVO LÍNEA BASE Y SITUACIÓN ACTUAL.....	43
6 CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS	49
6.1 Conclusiones	49
6.2 Estrategias para el aseguramiento de la prestación de los servicios públicos en el Municipio.....	51



7	ANEXOS.....	53
---	-------------	----

Listado de Tablas

Tabla 1. Criterios de valoración de los aspectos relacionados con la prestación de los servicios.....	8
Tabla 2. Información básica - Municipio de La Belleza.....	10
Tabla 3. Información básica – Prestador de La Belleza	11
Tabla 4. Indicadores de procesos.....	11
Tabla 5. Aplicación Guía - Sujeción a la Normatividad.....	13
Tabla 6. Cumplimiento - Sujeción a la Normatividad.....	15
Tabla 7. Actividades realizadas por la Empresa.....	17
Tabla 8. Subsidios de los servicios por estrato	18
Tabla 9. Aplicación Guía – Administración.....	19
Tabla 10. Cumplimiento - Administración.....	20
Tabla 11. Personal y tipo de vinculación, asignación salarial	21
Tabla 12. Aplicación Guía – Financiera.....	22
Tabla 13. Cumplimiento - Financiero	24
Tabla 14. Indicadores del área financiera	24
Tabla 15. Resumen de la Gestión Comercial.....	25
Tabla 16. Cumplimiento - Comercial.....	28
Tabla 17. Suscriptores de los servicios por estrato	28
Tabla 18. Tarifas aplicadas actualmente.....	29
Tabla 19. Coberturas por Servicio en el municipio de La Belleza.....	31
Tabla 20. Aplicación Guía – Gestión Técnica – Operativa	31
Tabla 21. Cumplimiento de la Gestión Técnica – Operativa.....	34
Tabla 22. Resultados de la caracterización.....	34
Tabla 23. Tasas retributivas.....	34
Tabla 24. Aplicación Guía – Soporte Tecnológico.....	35
Tabla 25. Cumplimiento de la Gestión – Diagnóstico tecnológico	36
Tabla 26. Aplicación Guía - Resumen de la Gestión Social	36
Tabla 27. Cumplimiento de la Gestión - Resumen de la Gestión Social.....	40
Tabla 28. Resultados consolidados del Municipio de La Belleza	40
Tabla 29. Principales Indicadores de Gestión	42
Tabla 30. Cuadro comparativo de diagnóstico ORION-CONHYDRA.....	43



DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

INTRODUCCIÓN

En el marco de la política del Programa Agua y Saneamiento para la Prosperidad - Planes Departamentales para el manejo empresarial de los servicios de agua y saneamiento (PAP-PDA), se formula la planificación, armonización integral de los recursos e implementación de esquemas regionales de prestación de los servicios públicos domiciliarios orientados al cumplimiento de metas sostenibles de crecimiento del sector, cuyo objetivo es acelerar el crecimiento en materia de cobertura y mejoramiento en la calidad de los servicios., para ello, están establecidos los instrumentos de planeación para los municipios vinculados, entre los cuales se destaca el Plan de Aseguramiento de la Prestación.

Para el aseguramiento de la prestación de los servicios, se requiere el desarrollo de diferentes acciones de los actores municipales y regionales con competencia en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, para garantizar a mediano y largo plazo la sostenibilidad de las inversiones y la viabilidad del servicio, a través del empoderamiento de las entidades territoriales para desarrollar una capacidad que permita supervisar, controlar, priorizar y asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios.

El análisis de los operadores de los municipios del departamento de Santander, se realiza mediante el cumplimiento de la normatividad vigente establecida en el decreto 2246 del 2012 copilado en el decreto 1077 del 2015, en lo referente al aseguramiento de la prestación dl servicio, el cual establece en su artículo 2,3,31,5,17 las fases y parámetros para evaluar, las cuales son:

Fase 1: Diagnóstico y pre-factibilidad: Consolidación y desarrollo de diagnósticos de los municipios y prestadores desde el punto de vista institucional, técnico, capacidad y disponibilidad de pago, viabilidad financiera de los prestadores, viabilidad empresarial, que precise por cada municipio la línea de base de los indicadores de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como los riesgos financieros y operacionales del prestador.

Fase 2. Selección del escenario de acción frente a cada municipio: a) Fortalecimiento Institucional b) Transformación empresarial; c) Revisión de contratos de operación, en el que se precise para cada municipio como mínimo: metas para cada indicador, acciones propuestas para alcanzarlas y para mitigar los riesgos financieros y operacionales (medibles y verificables-recursos)

Fase 3. Puesta en marcha de las estrategias: Ejecución de las acciones propuestas, cargue oportuno de la información al SUI y seguimiento al comportamiento de los indicadores de aseguramiento de la prestación definidos por el MVCT en colaboración con la Superintendencia de Servicios Públicos.

1 OBJETIVOS

1.1 GENERAL

Actualizar la línea de base referida en estudio previo¹ sobre la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio, con base en el análisis situacional vigente de desempeño de los mismos, desde los componentes jurídico, institucional, administrativo, comercial, social, financiero, que permita identificar los ejes temáticos a intervenir.

1.2 ESPECÍFICOS

- Seleccionar, comprobar y contrastar la información de línea base previa, con la información actual referida a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en las áreas institucional, administrativa, comercial y financiera, con el fin de identificar aquellos aspectos que no han sido mejorados por los prestadores.
- Identificar los indicadores de gestión en las áreas administrativa, comercial y financiera, para evaluar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley y el nivel de gestión empresarial, realizando un análisis comparativo entre los indicadores obtenidos en estudio previo y los resultados vigentes, de manera tal que se favorezca la identificación de mejoras a implementar.
- Establecer los planes de intervención para el municipio contemplando la información de actualización de línea base y teniendo en cuenta las necesidades de acompañamiento en temas y/o productos concretos que deban ser atendidos en el marco del proyecto, asegurando que se partirá de las capacidades institucionales ya adquiridas previamente.
- Obtener la información necesaria para apoyar al municipio en el proceso requerido que dé cumplimiento a lo establecido en la Ley 1176 de 2007, decreto 1477 de 2009 y decreto 1077 de 2015, con respecto a la certificación para el manejo de los recursos del sistema general de participaciones para agua potable y saneamiento básico.
- Socializar el resultado de la actualización de la línea base y concertar con los actores clave, las acciones a focalizar y priorizar, que más se ajusten a las necesidades reales de mejoramiento del prestador.

¹ Información suministrada por ESANT, del proyecto realizado por ORION al finalizar contrato de Consultoría No 4933.de 2014,



2 METODOLOGÍA UTILIZADA EN LA FASE I: DIAGNÓSTICO Y PREFACTIBILIDAD

Se plantean las siguientes fases, con el fin de dar cumplimiento al alcance de la consultoría:

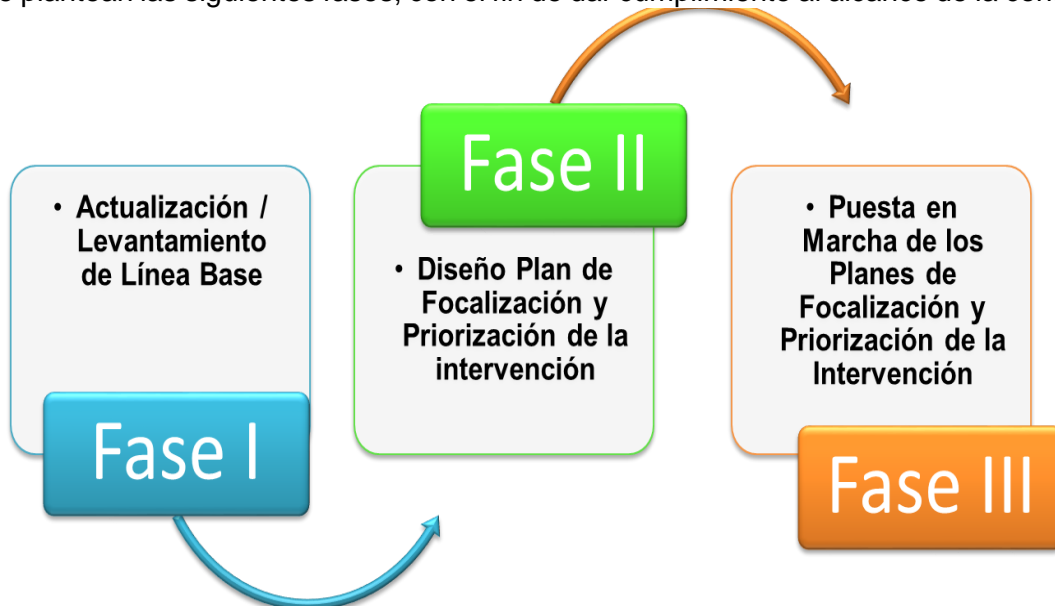


Ilustración 1. Fases del proyecto

Considerando el alcance de la Consultoría, la metodología establecida para la primera fase de “**Diagnóstico y Prefactibilidad: Actualización de línea base del municipio de La Belleza**”, se planteó teniendo en cuenta la información primaria y secundaria existente a fin de dar cumplimiento al objetivo de conocer el estado actual de la información referente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, partiendo del siguiente esquema:

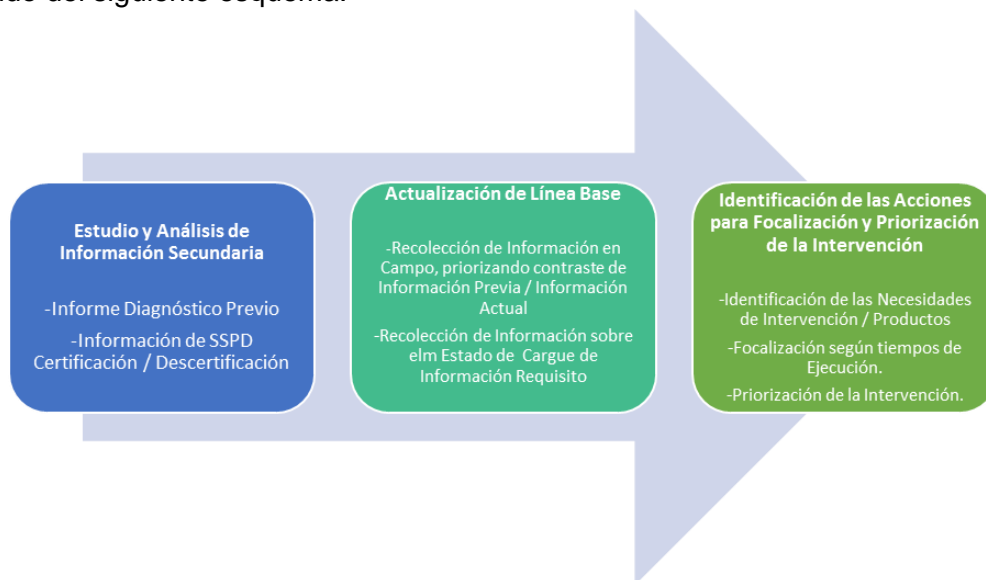


Ilustración 2. Actividades realizadas para la Fase I



2.1 FORMATO DE VALORACIÓN Y SU APLICACIÓN

Con el objetivo de poder realizar el análisis comparativo entre la línea base previamente identificada y la situación actual de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de La Belleza, se optó por la implementación del instrumento originalmente diseñado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT, denominado “Guía para la elaboración del diagnóstico de entidades prestadoras de servicios públicos”², actualizado y ajustado a la nueva normatividad en materia de servicios públicos domiciliarios, que corresponde a una herramienta válida para recolectar la información de diagnóstico y evaluación de gestión empresarial en el municipio, y que a su vez permite identificar aspectos críticos y fortalezas del prestador de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

El formato, permite identificar el nivel de cumplimiento de la gestión empresarial, al cuantificar los subcomponentes de las áreas evaluadas (Institucional y legal, comercial, administrativa, financiera, técnica - operativa y social), directamente en el municipio.

Para el desarrollo de la aplicación del formato y su valoración se realizó reunión previa con la persona encargada de la prestación de los servicios públicos, se evaluaron cada uno de los puntos del formato y se les asignó la puntuación correspondiente de acuerdo con los rangos establecidos, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Criterios de valoración de los aspectos relacionados con la prestación de los servicios.

Descripción	Puntos
Documentación o procesos: Si ha concluido todo, existe toda la documentación y/o tiene suficiente conocimiento del tema Estructura: Si se encuentra en buen estado y cumple con su funcionalidad	5 puntos
Documentación o procesos: Si se ha avanzado lo suficiente, pero no se ha concluido Estructura: Bajo grado de deterioro	4 puntos
Documentación o procesos: Si ha comenzado el proceso y no se ha concluido, si la documentación es parcial o si el conocimiento es limitado Estructura: Si tiene alto grado de deterioro o no cumple su funcionalidad	2 o 3 puntos
Documentación o procesos: Si no existe evidencia, no ha comenzado el proceso, no sabe lo que está ocurriendo. Estructura: Si no existe	1 punto
No aplica y no se valora ni afecta promedios	N/A

Inicialmente se contaba con un informe del año 2014 realizado por la Consultoría ORION, que socializaba el estado de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio, se procedió a la validación de los resultados obtenidos en estudio

² Diagnóstico entidades prestadoras de servicios públicos. MCVT. 2012



previo, junto con el plan de implementación definido para la fecha de ejecución de este proyecto y se generó una –Matriz de Actualización de Línea Base (ver Guía para la elaboración del Diagnóstico ESANT), estableciendo los componentes y subcomponentes que requerían intervención para el mejoramiento.

Posteriormente mediante dicho insumo se orientará las entrevistas con personas vinculadas a la administración municipal en materia de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, para la actualización de la línea base.

Para la aplicación y valoración de los aspectos incluidos en el instrumento se adelantaron reuniones con las personas encargadas de las diferentes áreas y los resultados de las mismas, fueron procesados en la herramienta, garantizando con ello un único modelo para la identificación y valoración de las diferentes áreas que componen la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Al utilizar esta herramienta y conservar la información, se impulsa el seguimiento y evaluación a los resultados de las mismas por parte del municipio, pues cualquier valoración posterior si se hace aplicando los mismos parámetros básicos utilizados para la actualización de la línea base; convierte este primer ejercicio en una herramienta para realizar revisiones posteriores, la posibilidad de identificar rápidamente el avance alcanzado, pudiendo validar y evaluar los resultados de las medidas implementadas.

Durante este proceso, se evaluaron los resultados, y a partir de allí, se propondrán diferentes alternativas de intervención, para con las autoridades municipales, impulsar un proceso de concertación que concluya con el acompañamiento, asesoría y capacitación, a efectos de dar cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Ley 1176 de 2007, Decreto 1477 de 2009 y Decreto 1077 de 2015 y el mejoramiento de la gestión en materia de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.



3 GENERALIDADES DEL MUNICIPIO

Ilustración 3. Municipio de La Belleza

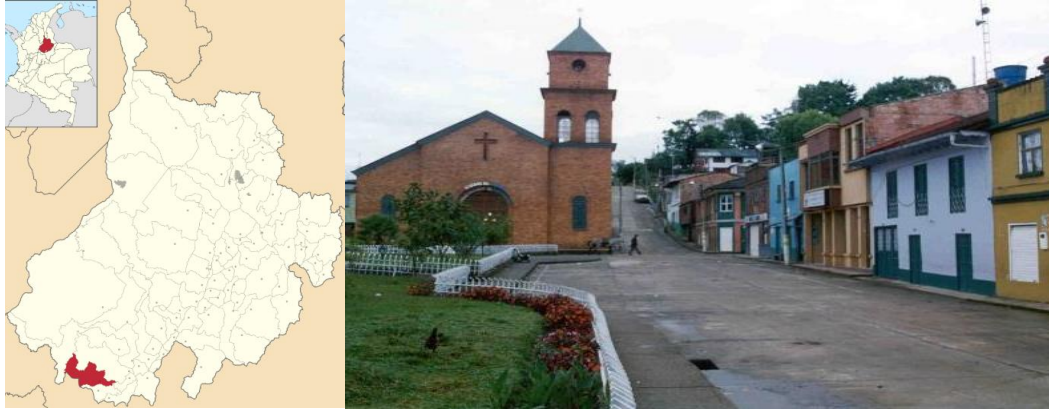


Tabla 2. Información básica - Municipio de La Belleza

Ítem	Detalle
Nombre del municipio	La Belleza
Alcalde	Edwin Rodolfo Téllez Ardilla
Número de concejales	8
NIT	890210617-4
Categoría del Municipio	6
Subregión	Centro oriente y provincia de Vélez
Población Urbana	1945 (22,6%)
Población Rural	6651 (77,4%)
Población Total	8596 (año 2018)
Densidad poblacional	33,19 Hab/Km2 (año 2018)
Ubicación	Se encuentra ubicado en la Provincia de Vélez, Departamento de Santander, contando con una extensión territorial de 317,88 Km2. Se encuentra a una distancia de 272 Km – 7 horas de Bucaramanga y 224 Km – 6 horas de Bogotá, capital del país
Límites del Municipio	Limitando al norte con Municipio de Sucre, al oriente con el municipio de Bolívar, al occidente con el municipio Jesús María y al sur con el Municipio de Florián y el Departamento de Boyacá.
Características climáticas	La altitud de la cabecera municipal es de 2100 metros sobre el nivel del mar y su temperatura media: 16°C.

Fuente: DNP 2018



4 DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL PRESTADOR ACTUAL DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.

Tabla 3. Información básica – Prestador de La Belleza

Ítem	Detalle
Prestador de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	
Razón Social del Prestador	Administración Pública Cooperativa – A.P.C. Acueducto, Aseo y Alcantarillado
NIT	900348296-2
Clasificación del Prestador	Privada
Tipo de Prestador	Administración Pública Cooperativa
Fecha de Registro en el RUPS	2010-08-19
Fecha de Actualización del RUPS	2018-06-29
Naturaleza Jurídica	Cooperativa
Fecha de Constitución	25 de marzo de 2010
Representante Legal	Maria Consuelo Pérez Rodríguez
Gerente de la empresa	Maria Consuelo Pérez Rodríguez
Correo Electrónico	aaalabellezana@gmail.com
Teléfono	3124992177
Integrantes Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía del municipio de la Belleza (Nit: 890210614-4). • Junta de acción comunal central (Nit: 804007309-9). • Junta de acción comunal vereda sitio nuevo (Nit: 804007309-9). • Asociación comunal de juntas (Nit: 804006592-2). • Corporación para el desarrollo Bellezano (Nit: 80401678-9).

Tabla 4. Indicadores de procesos.

PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	
			VALOR DE REFERENCIA	VALOR MUNICIPIO
TÉCNICO-OPERATIVO	ACUEDUCTO	IRCA	1 a 5	0% (sin riesgo, reporte de octubre de 2018).
		Cobertura	80 - 100 %	100%
		Continuidad		24h/d
		IANC	0 a 30 %	Sin Dato
		Nº Suscriptores	-	557
		Concesión de Agua	-	Vigente

PROCESO	SERVICIO	INDICADOR	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	
			VALOR DE REFERENCIA	VALOR MUNICIPIO
	ALCANTARILLADO	Cobertura	80 - 100 %	100%
		N° Suscriptores	-	501
		N° Vertimientos	-	3
		Permiso de vertimientos	-	No tiene
	ASEO	Frecuencia recolección	-	1 vez/semana
		Cobertura	-	100%
		Disposición de residuos	-	Municipio de San Gil- Vereda El Cucharo, EMPSACOL.
		N° Suscriptores	-	557
COMERCIALES		Eficiencia del Recaudo	85 – 100 %	Sin Dato
		PQRR's	-	Se receptionan
ADMINISTRATIVOS		N° Empleados	-	10

La Empresa de Servicios Públicos del municipio de La Belleza, presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la cabecera municipal con una cobertura del 100 %. A continuación, se presenta el detalle y análisis para cada una de los componentes de gestión, en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo para el municipio de La Belleza.

4.1 Gestión Legal e Institucional

La certificación de los municipios es una medida administrativa, que se otorga al acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Decreto 1077 DE 2015, además de lo estipulado en el parágrafo del artículo 4º de la Ley 1176 del 2007 frente a la Certificación de los Distritos y Municipios, quienes son los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico y de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico, que además deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional, sobre temas como:

- Destinación y giro de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico, con el propósito de financiar actividades elegibles conforme a lo establecido en el artículo 11 de la presente ley;
- Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos;
- Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida;



- Aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Adicional a lo anterior, el municipio debe validar que la empresa cumpla con:

- Implementación y aplicación de las metodologías tarifarias expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y/o aseo;
- Reporte de información al Sistema Único de Información de Servicios Públicos, SUI.
- Cumplimiento de las normas de calidad del agua para el consumo humano, establecidas por el Gobierno Nacional.

A continuación, se presenta un diagnóstico del cumplimiento por parte del municipio de La Belleza según lo dispuesto en los artículos 5º y 6º de la Ley 142 de 1994, creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingreso (FSRI) establecido en la Ley 142 de 1994, aplicación de la estratificación socioeconómica, subsidios y contribuciones, implementación y aplicación de las metodologías tarifarias expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), el cumplimiento de requisitos exigidos por el Estatuto de Servicios Públicos Domiciliarios y las autoridades competentes, quienes determinan sobre la certificación o no al Municipio para la prestación de los mencionados servicios.

La información suministrada permitirá definir si la Administración Pública Cooperativa de acueducto, aseo y alcantarillado como responsable de la prestación de los servicios públicos dispone de herramientas organizacionales relacionadas con el manejo del recurso humano y físicos, así como de la gestión de compras y presupuesto, que permitan una buena calidad en la prestación de los servicios públicos.

4.1.1 Aspectos Legales

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación de la Guía para la Recopilación de la Información de Diagnóstico en lo que a este aspecto se refiere:

Tabla 5. Aplicación Guía - Sujeción a la Normatividad.

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Se ha realizado el proceso de transformación empresarial de la entidad prestadora? (art. 6, 17 y 181 de la Ley 142/94)	5	Una vez se agotaron los numerales 6.1 y 6.2 de la Ley 142, el 25 de marzo de 2010 se constituye la Administración Pública Cooperativa – APC y deja de funcionar la Empresa de Servicios Públicos a cargo del municipio. En el Anexo 1.2 se pueden consultar los estatutos de la APC

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Se han realizado los estudios de costos y tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo según metodología CRA? (Res. 825/2017 - 844/2018)	1	<p>La empresa realizó el estudio tarifario (año base 2012) que fue aprobado por el concejo de administración según lo indica el Acta 001 de 2014 (anexo 2.2), teniendo en cuenta la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 para los servicios de acueducto y alcantarillado y para el aseo con la metodología de la Resolución CRA 351 y 352 de 2005.</p> <p>Las tarifas se debieron aplicar desde el año 2014 y a la fecha de la visita se continuaba con el mismo marco normativo, pero con los respectivos ajustes a través de los años según el incremento del IPC, esto último fue indicado por la asesora contable de la empresa. Se manifestó que se proyecta la actualización del estudio de costos y tarifas dentro de las fechas de cumplimiento.</p> <p>Pese a lo anterior esta consultoría no ha tenido acceso a los estudios por esta razón no se relacionan con precisión.</p>
¿Se ha implementado la estratificación socioeconómica de los usuarios? (art. 101 y 103 Ley 142/94)	4	<p>La empresa de servicios, cumple con la implementación de la estratificación adoptada por el municipio, a través del Decreto 028 del de 2005 (Anexo 3.10 Estratificación), no obstante, ya se encuentra desactualizada Actualmente el municipio no cuenta con un comité permanente de estratificación.</p>
¿Su municipio ha creado el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos para los subsidios? (art. 89 Ley 142/94 y CRA 667 DE 2014 - Decreto 565 de 1995)	5	<p>Por medio de Acuerdo No. 010 del 22 de diciembre de 2010 el municipio de La Belleza, en cabeza del Concejo Municipal de La Belleza Santander en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 313 y 368 de la Constitución Política, la Ley 136 de 1994 y en cumplimiento del artículo 89 de la Ley 142 de 1994, crea el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos – FSRI, de orden municipal para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Ver anexo 8. Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI).</p>
¿Aplica metodología nacional para equilibrio entre subsidio y contribuciones AAA? (Decreto 4924/2011)	5	<p>Se aplica la metodología de equilibrio entre subsidios y contribuciones para los servicios. Una vez realiza la diferencia entre lo que se recauda por contribución y lo que se requiere por subsidios, el valor restante es facturado al municipio para que sea cancelado con recursos del FSRI.</p> <p>El Concejo Municipal mediante acuerdo 020 de agosto del 2.013 (anexo 2.1) determinó los porcentajes de subsidio de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a los suscriptores de los estratos 1 – 2 – 3 y se establecieron los aportes solidarios de los estratos 5 – 6 comerciales e industriales para el año 2.013 y años subsiguientes, ya que según el art 125 de la Ley 1450 del 2.011 el acuerdo tendrá una vigencia de 5 años, deberá procederse con su actualización.</p>
¿Ha realizado su inscripción en el registro único de prestadores de servicios públicos -RUPS- a través del SUI y se realiza el reporte periódico de información al SUI?	5	<p>La Empresa de Servicios Públicos de La Belleza, inició la prestación de los servicios públicos el 2010-05-18 y la fecha de inscripción al RUPS corresponde al día 2010-08-19. Se ubica en la categoría menor o igual a 2.500 suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado y mayor a 2.500 para el servicio de aseo.</p>

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Se ha informado a la CRA, SSPDD, autoridades locales y usuarios los estudios de costos y tarifas de los servicios? (Res. 287/2004-CRA)	5	La empresa tiene una tarifa que no ha cambiado desde el año 2014. Las actualizaciones debieron ser reportadas a la CRA garantizando así la viabilidad financiera de la empresa, no obstante es información por verificar.
¿Se ha implementado el sistema de control interno? (arts. 45 a 51 Ley 142/94)	5	Se cuenta con contratación por prestación de servicios para la realización de la auditoría interna de la empresa, donde se evalúan cada una de las áreas, dando cumplimiento al art. 45 de la Ley 142 de 1.994. Ver Anexo 5. Control interno (Anexo 5.1 auditoría, Anexo 5.4 Informe pormenorizado nov-2018).
¿Se han separado las contabilidades de los servicios? (art. 4, 6 y 18 Ley 142/94)	5	La empresa de servicios públicos APC de la Belleza, implementó el sistema de costos por servicio y contabilidades separadas por servicio, prueba de esto son los estados de PYG. Ver Anexo 2.3 Evidencia separación de costos.
¿Se ha creado y puesto en funcionamiento la oficina de peticiones, quejas y recursos? (arts. 152 a 159 Ley 142/94, circular SSPDD 01-02/96)	4	El prestador de Servicios Públicos del Municipio cumple con el art. 153 de la Ley 142 de 1.994, no obstante, en el momento de la visita no había persona a cargo por reciente renuncia. Se tiene un modelo para el reporte de PQRR's
¿Se ha implementado el plan de cuentas definido por la SSPDD? (res. SSPDD. 1416/97)	5	La empresa de servicios públicos del municipio, utiliza el PUC según lo dispuesto en el art. 79,3 de la Ley 142 de 1.994
¿Se ha elaborado y/o implementado el programa de uso eficiente y ahorro del agua? (art. 1, 2, 3 de la Ley 373/97 - Ley 1333/2009 - Ley 812/2003)	3	El municipio de La Belleza tiene realizado el programa de uso eficiente y ahorro del agua (AYUEDA), la APC realiza de tareas de implementación del programa a través de volantes, mensajes en la factura y perifoneo que buscan velar por el cumplimiento de las normas ambientales y protección del medio ambiente; No obstante se debe actualizar el programa y asignar recursos del presupuesto municipal que permitan promover las actividades, así como también gestionar recursos técnicos y financieros ante organismos externos.
¿En su municipio se ha conformado el comité de desarrollo y control social? (Ley 142/1994 Decreto 1429/1995)	3	En El municipio tiene conformado el Comité de Desarrollo y Control Social (CDCS), el cual se estipula en Ley 142 de 1.994 art. 62, y tiene como función principal, la de vigilar la gestión y hacer la fiscalización, por parte de los usuarios de las entidades que presten servicios públicos domiciliarios. El CDCS no se encuentra actualizado pero sí activo.

Tabla 6. Cumplimiento - Sujeción a la Normatividad

Diagnóstico Sujeción a la Norma - Resumen	
Sujeción a la Norma	4,2

En el área institucional y legal al aplicar el componente de sujeción normativa de la Guía, se tiene que es el área con el mayor cumplimiento de 4,2 puntos. Las calificaciones más bajas están relacionadas en la manera como la empresa ha venido manejando sus



procesos administrativos en cuanto a la contratación y manejo de personal, donde se resalta la falta de reglamento interno y capacitación en general de sus empleados.

Con respecto a la conformación del comité de desarrollo y control social el municipio expidió el decreto 020 de 2.008, donde se inscribe y reconoce al comité de control social y a su vocal de control; pero a raíz del artículo 2 de la Ley 1429 de 1995, se debe volver a convocar a asamblea constitutiva ya está vencida y más aún cuando es un organismo de control activo.

4.1.1.1 Proceso para definir el prestador

4.1.1.1.1 Antecedentes legales de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y aseo por parte del municipio de La Belleza.

El municipio de La Belleza realizó el proceso de transformación empresarial de los servicios públicos creando una empresa de administración pública cooperativa mediante el siguiente procedimiento:

- El 21 de mayo del 2009 el Honorable Concejo Municipal expidió el acuerdo por medio del cual se otorgan facultades por 12 meses al señor Alcalde para crear una empresa de naturaleza jurídica APC.
- El 4 de enero del 2010 se abrió la convocatoria para que todas las organizaciones sin ánimo de lucro interesadas en participar en la creación de la empresa presentaran propuesta.
- El 25 de marzo del 2010 se registró ante la cámara de comercio la Empresa de Servicios Públicos bajo la figura de administración pública cooperativa de La Belleza para prestar los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Vale la pena anotar que esta figura jurídica está autorizada según el art 15 de la Ley 142 de 1994, para prestar servicios públicos domiciliarios en municipios menores áreas rurales y urbanas.

Las situaciones anteriormente descritas no cuentan con la información de soporte, pues no fue suministrada por las dependencias.

4.1.1.2 Aplicación de normatividad para creación Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos

Por medio de acuerdo 010 del 22 de diciembre de 2010 el municipio de La Belleza (anexo 7), en cabeza del concejo municipal de La Belleza - Santander en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 313 y 368 de la Constitución Política, la Ley 136 de 1994 y en cumplimiento del artículo 89 de la Ley 142 de 1994, crea el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos – FSRI, de orden municipal para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Adicional a ello en el acuerdo 022 de noviembre de 2013 (Anexo 2.1) se pueden revisar los porcentajes de subsidios y contribuciones establecidos para el municipio, así como los factores por aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.



El Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos se encuentra en funcionamiento. Lo que indica a su vez la creación y activación de las cuentas del FSRI en las cuales se destina para cada uno de los servicios (tres en total), la proyección por mes del valor a subsidiar por servicio, de acuerdo al equilibrio entre lo que se presume subsidiar y lo que se piensa recibir por contribución. Cabe resaltar que en la visita no fue solicitado el contrato o convenio entre la Empresa de Servicios Públicos y el municipio para la transferencia de los subsidios, pero según la entrevista con la gerente de la empresa, las partes se encuentran a paz y salvo, prueba de ello es la cuenta de cobro por concepto de subsidios de los estratos 1 y 2 como se puede ver en el Anexo 7.2. Adicionalmente por medio de la resolución N° SSPD 20184010119955 del 25/09/2018 se certificó al municipio (Anexo 6).

Las respectivas cuentas deben ser valoradas y de presentarse excedentes en el FSRI, es una situación que puede responder a endeudamientos con la Empresa de Servicios Públicos en cuanto a la transferencia de los subsidios o incumplimiento de los montos máximos acordados en el acuerdo 010 de 2010 a los estratos 1, 2 y 3. El caso contrario sería el superávit de contribución, es decir, el monto de las contribuciones que supera las necesidades de subsidios del prestador, el cuál debe ser transferido al FSRI para ser distribuido conforme a la metodología establecida en la Resolución CRA 667 de 2014 o la que la modifique, adicione o sustituya.

4.1.1.2.1 Inscripción al RUPS

La Administración Pública Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de La Belleza, inicia la prestación de los servicios públicos el 18 de mayo de 2010 y realizó la inscripción al RUPS al día siguiente. Actualmente se encuentra actualizada la información de la Empresa con fecha del 29 de junio de 2018, en la categoría menor o igual a 2500 suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado, mientras que para el servicio de aseo se clasifica para más de 2500 suscriptores.

Las actividades que se tienen especificadas en el RUPS están especificadas en la Tabla 7:

Tabla 7. Actividades realizadas por la Empresa

ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Captación	Recolección	Barrido y limpieza de vías y áreas publicas
Aducción Desarenador	Conducción de residuos líquidos	Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas publicas
Tratamiento	Comercialización	Lavado de áreas publicas
Almacenamiento	Disposición final	Disposición final
Conducción	-	Recolección y transporte de residuos no aprovechables
Distribución	-	Aprovechamiento
Comercialización	-	-

La disposición final de residuos sólidos se realiza en relleno sanitario externo ubicado en el municipio de San Gil, (relleno sanitario de El Cucharó) mediante un contrato de prestación de servicios para la recepción y disposición final de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos originados en el municipio de La Belleza con la empresa EMPSACOL S.A. E.S.P



4.1.1.2.2 Subsidios y Contribuciones

Mediante el Acuerdo No. 22 del 25 de noviembre de 2013 se establecieron los porcentajes de subsidios y los factores por aportes solidarios que deben aplicar los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de La Belleza desde la vigencia 2013.

Tabla 8. Subsidios de los servicios por estrato

SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO						
Estrato socioeconómico	Acueducto		Alcantarillado		Aseo	
	Subsidio	Contribución	Subsidio	Contribución	Subsidio	Contribución
1	50%		50%		50%	
2	40%		40%		40%	
3	15%		15%		15%	
5		50%		50%		30%
6		60%		60%		30%
Comercial		50%		50%		
Industrial		30%		30%		
Pequeño productor						50%
Gran productor						30%

Fuente: Concejo Municipal Acuerdo No. 022 de noviembre de 2013.

Los anteriores porcentajes son incorporados en el cobro de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en cumplimiento al último inciso del artículo 53 de la ley 142 de 1994, que ordena a “Las entidades encargadas de prestar los servicios públicos domiciliarios deberán informar periódicamente de manera precisa, la utilización que dieron a los subsidios presupuestales”.

Como registra en la certificación del municipio, existen los acuerdos modificatorios N° 012 del 7 de octubre de 2017 y el N° 021 del 16 de diciembre 2017 por los cuales se establecieron los porcentajes de subsidios y aportes solidarios para la vigencia de 2017, no obstante, no se tuvo acceso a estos acuerdos; se resalta que en un informe de facturación del 2018 y en el informe de ejecución de la empresa (Anexo 4.2 Informe de ejecución subsidios) el consultor pudo evidenciar que el único cambio que sufrieron los porcentajes presentados en la Tabla 8 fueron las contribuciones de los estratos 5 y 6 con un valor de 50 y 60% correspondientemente, no obstante, esta clasificación no se presenta en el municipio.

4.2 Gestión Administrativa

4.2.1 Estructura, procesos y procedimientos del ente encargado de la prestación de los servicios.

Los componentes de esta área están encaminados a que toda empresa de servicios públicos cuente con las herramientas organizacionales relacionadas con la administración del recurso humano y de los recursos materiales, gestión de compras y de presupuesto, que se traducen en un mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios públicos.

La administración de personal responde por la selección, vinculación, promoción, capacitación y evaluación del desempeño de los funcionarios, para lo cual se tiene en cuenta el nivel de formación, experiencia, idoneidad y capacidades acordes con las funciones de los cargos; además se encarga de identificar las necesidades de capacitación de los funcionarios para lograr un mejor desempeño de las funciones y actividades asignadas y de coordinar su programación y ejecución; también este sistema se encarga de la elaboración de los manuales de funciones de cada uno de los cargos y de los procedimientos actualizados y apropiados que ilustren o guíen a los funcionarios sobre la forma como deben realizar las tareas que les compete.

En cuanto al manejo de los recursos materiales, los componentes del proceso administrativo velan por una correcta disposición de los elementos, herramientas y equipos necesarios para que el servicio funcione sin contratiempos y con la continuidad requerida por los usuarios, lo anterior mediante una adecuada programación de las compras y existencias de inventarios mínimos. Un ejemplo de ello es la oportuna provisión de repuestos para la reparación de las redes, de químicos para el tratamiento del agua, de herramientas para el manejo de los residuos sólidos, entre otros.

Seguidamente, se presenta la calificación obtenida para el área administrativa, de acuerdo con la información verificada en la Administración Pública Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de La Belleza, con los respectivos documentos.

Tabla 9. Aplicación Guía – Administración

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Se ha creado la planta de personal según las necesidades de la entidad prestadora?	5	Se han contratado por necesidad del servicio, pero todos los contratos a excepción del de la gerente son por prestación de servicios. Los cargos administrativos son 5: 1 Gerente, 1 Contadora, 1 auxiliar cargue SUI, 1 auditor de control interno y 1 auxiliar administrativo; Los cargos operativos son 3: 1 Operador de PPA (que a su vez es el fontanero), 1 Operador de alcantarillado, 1 Operador de aseo (escobita), 1 operador de camión para la recolección de residuos sólidos (días lunes y martes), 1 operador de compactador (que se encarga de llevar los residuos al relleno en San Gil).
¿Se ha definido el organigrama?	5	La Administración Pública Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado de La Belleza – APC de AAA tiene definido un organigrama que puede consultarse en el Acuerdo 002 de julio de 2011 (Anexo 4.1).
¿Se ha elaborado y publicado el reglamento interno de trabajo?	1	No se tiene elaborado un reglamento interno de trabajo, solo se maneja lo que estipula dentro del contrato firmado por las partes.
¿Se ha elaborado e implementado el manual de funciones?	5	La APC de AAA cuenta con un manual de funciones y competencias laborales el cual se encuentra adoptado mediante el Acuerdo 002 de julio de 2011 (ver Anexo 4.1).

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Se han elaborado, implementado y documentado los procedimientos administrativos de la entidad?	1	Una vez se abordó la pregunta, la gerente manifestó que no se cuenta con un manual de procedimientos, no obstante, de acuerdo con el diagnóstico previo de la firma Orión, la empresa cuenta con un manual de procedimientos.
¿Se han definido e implementado procedimientos y documentado de selección de personal?	1	La Entidad no cuenta con procedimiento para la selección de personal.
¿Se ha diseñado e implementado un curso de inducción para el personal nuevo?	3	La entidad no cuenta con un programa de inducción y reintroducción para el personal, se da inducción general del sistema de forma verbal, pero no se tiene documentado.
¿Están debidamente afiliados los empleados al régimen de seguridad social?	5	En la empresa todos los cargos son por prestación de servicios excepto la gerente, por lo tanto, para el pago de los honorarios se debe presentar de manera obligatoria la planilla de cotización con el régimen de seguridad social.
¿Se ha implementado algún sistema de promoción, estabilidad y ascenso del personal?	1	La Entidad no cuenta con ningún sistema de promoción, estabilidad y ascenso del personal, se considera innecesario el tema de ascenso de personal por ser una empresa de aproximadamente 530 suscriptores.
¿Se ha implementado algún sistema de evaluación periódica de desempeño del personal?	1	La entidad no cuenta con un sistema de evaluación del desempeño establecido de acuerdo a la normatividad vigente.
¿Se ha previsto atender las necesidades de capacitación en el presupuesto anual?	1	Se hacen las capacitaciones previstas de las organizaciones que son de carácter gratuito, pero no se tiene presupuestalmente, no hay rubro para ello. La empresa tiene un documento donde relaciona en plan de capacitaciones (Anexo 7.1) para la vigencia de 2018, pero no se evidencian planes de acción para el cumplimiento de los objetivos.
¿Está prevista en el presupuesto la ejecución del plan anual de compras?	3	No se tiene contemplado el plan anual de compras, se tiene un plan de acción de las actividades del año (adquisición de químicos, entre otras) y plan un de inversión que es la proyección de la inversión.
¿Se tiene establecido algún sistema para el registro actualizado de precios y proveedores?	2	A veces se piden dos cotizaciones desde una búsqueda en internet a diferentes empresas y envían la propuesta, y ya se hace la elección pero no se tiene un sistema actualizado de precios y proveedores.

Tabla 10. Cumplimiento - Administración

Diagnóstico Administración - Resumen	
Administración	2,5

El componente administrativo obtuvo una valoración de 2,5 puntos de 5, lo que da cuenta de la inexistencia de procesos claros para la administración de los recursos al interior de la empresa, resaltando que la APC tiene independencia para el manejo de asuntos internos



como la evaluación del personal, manejo de inventarios, definición de prioridades, además tiene injerencia directa en los procesos de compras.

La Empresa cuenta con su propio organigrama como se muestra en la Ilustración 4, pero no tiene establecido el reglamento interno de trabajo ni los manuales de procedimientos administrativos.

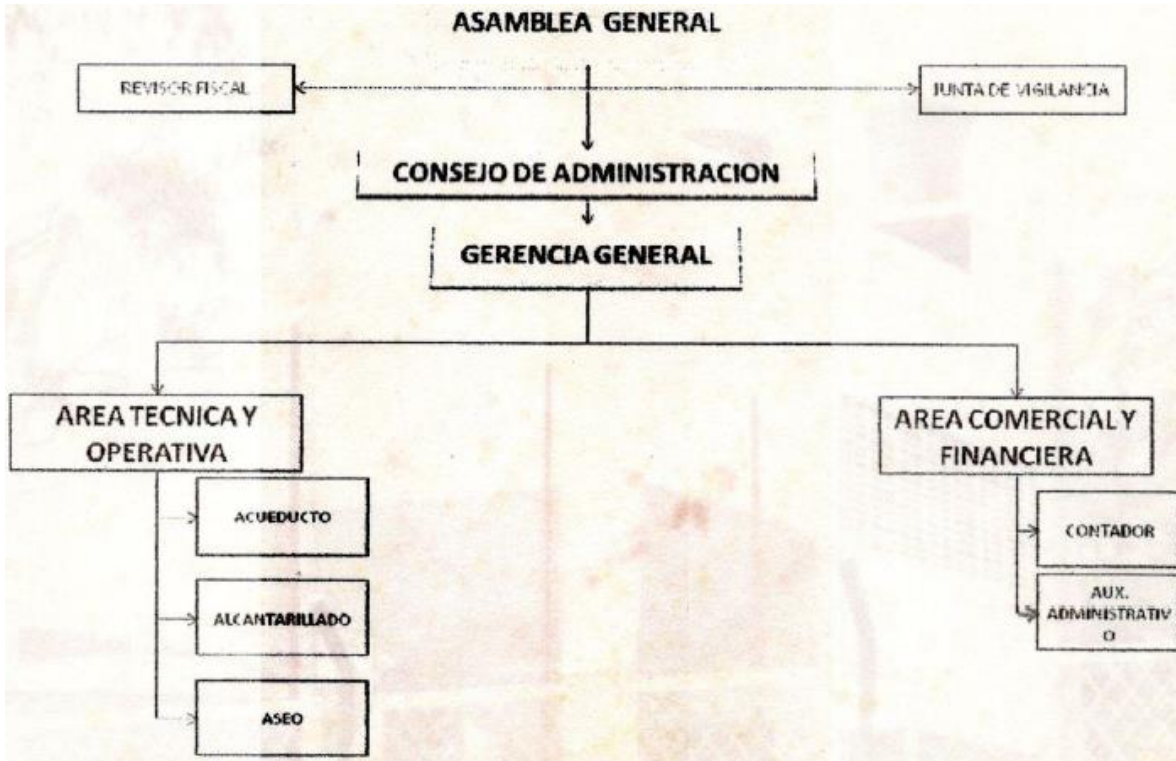


Ilustración 4. Organigrama de la Administración Pública Cooperativa de AAA.

Se implementa el sistema de control interno como lo exige la Ley 142 de 1994 mediante un contrato por prestación de servicios, del cual según el Anexo 17, la autoevaluación realizada por el área de Control Interno a finales del 2017 en el municipio de La Belleza, identificó de manera general que los procedimientos se deben actualizar, ajustar, socializar a todo el personal e implementar, ya que están incumpliendo con el esquema legal.

4.2.2 Administración de Personal

Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, actualmente el municipio cuenta con los siguientes empleados y los siguientes modelos de contratación.

Tabla 11. Personal y tipo de vinculación, asignación salarial

Cantidad	Cargo	Asignación Salarial	Tipo de vinculación
1	Gerente	-	Planta
1	Asesor Contabilidad	\$1'060.000	Prestación de servicios
1	Asesor SUI	-	Prestación de servicios



Cantidad	Cargo	Asignación Salarial	Tipo de vinculación
1	Auditor Control Interno	\$1'950.000	Prestación de servicios
1	Auxiliar Administrativo	\$781.242	Prestación de servicios
1	Operario/Fontanero	\$1'050.000	Prestación de servicios
1	Operario Alcantarillado	\$1'050.000	Prestación de servicios
1	Operario de aseo	\$1'100.000	Prestación de servicios
1	Operario de Camión	2'580.000	Prestación de servicios
1	Operario de Compactador	-	Prestación de servicios
10	-	-	-

Aunque en el presupuesto no se encuentra previsto el plan anual de compras anualmente se destinan recursos que permiten la adquisición de materiales y el suministro de insumos para la operación de la PPA; La empresa maneja un stock muy básico de accesorios que dado el caso se debe realizar una compra específica para atender las reparaciones que sean necesarias en el día a día. Por otro lado, el sistema de precios y proveedores solo se consulta cuando se requiere generar un proceso de contratación con algún proveedor; se revisan varias cotizaciones, se elige de manera directa la mejor oferta.

4.3 Gestión Financiera

El proceso financiero comprende el conjunto de políticas, normas, organización, recursos y procedimientos para desarrollar las funciones de registro, control y evaluación de las operaciones financieras propias de la gestión empresarial. Hacen parte también las acciones para la gestión de recursos para financiar los planes, programas y proyectos que son propuestos.

Las actividades más importantes tienen que ver con presupuesto y contabilidad, con la identificación de los costos en que incurre el prestador y su inclusión en el estudio de costos y tarifas, el cumplimiento de la normatividad vigente promulgada por la Comisión de Regulación y Agua Potable – CRA, la identificación de las fuentes de recursos para la financiación de los programas de expansión de coberturas y ampliación de infraestructura, de rehabilitación o reparación de los equipos, y optimización del servicio.

Se presenta a continuación la ficha diligenciada para la calificación del área financiera.

Tabla 12. Aplicación Guía – Financiera.

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Se ha elaborado y gestionado la aprobación del presupuesto anual de la entidad prestadora de los servicios?	5	La empresa tiene elaborado y aprobado mediante Resolución N° 0011 de 2017 el presupuesto general de ingresos y gastos para la vigencia fiscal del 2018 del municipio de La Belleza, Santander. Pero es un documento pendiente. Ver Anexo 2.6 Res 0011 de 2017 (Presupuesto anual de La Belleza).

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Se ha elaborado, implementado y documentado un procedimiento para el control de la ejecución presupuestal mensual y anual?	3	No se identificó que la entidad lleve un procedimiento, implementado que permita realizar el control de la ejecución presupuestal mensual y anual. Se podría revisar directamente la ejecución de ingresos y gastos y los porcentajes de recaudo; en general se maneja un presupuesto bajo de 220 millones aproximadamente.
¿Se elaboran y se llevan los libros de contabilidad exigidos por la SSPDD (mayor, diario y auxiliar)?	4	Se manifestó que son llevados en el sistema, pero no se logró evidenciar un soporte de los mismos, la contadora se encarga de procesar la información para su posterior reporte, la SSPD exige que sean por cada servicio y por tanto así se maneja.
¿Se reportan los estados financieros básicos a la SSPD de acuerdo con los formatos del SUI?	5	Se carga la información al SUI con el asesor vinculado por prestación de servicios. Los estados financieros se registran debidamente, se pasa la información financiera por centro de costos de cada servicio. Ver Anexo 2.7 Pantallazo reportes contables
¿Se ha implementado el sistema unificado de costos y gastos- ABC definido por la SSPD?	4	De acuerdo a la contadora se encuentran implementados pero queda pendiente el certificado (información de soporte), la SSPD exige que sean por cada servicio y por tanto así se maneja.
¿Se han elaborado, implementado y documentado procedimientos de tesorería?	1	No, de tesorería sólo se manejan los pagos por cheques; no hay un procedimiento o un manual; los recaudos se hacen a la cuenta bancaria de la entidad; las personas pagan a esa cuenta y entregan el recibo, se descarga el pago o el banco manda la colilla de los desprendibles cuando ellos no traen el recibo.
¿Se han elaborado, implementado y documentado procedimientos para garantizar el reporte periódico del estado de caja y bancos?	1	Para la información de caja y bancos se hacen conciliaciones bancarias mensuales, se cruzan los recibos de pago y lo que llega de las colillas y se hace el contraste entre el recaudo y el módulo de facturación. Pero no se tiene identificado el manual de procedimientos, por lo tanto, se tiene que documentar el procedimiento.
¿Se ha incorporado en el presupuesto anual de inversiones la apropiación del 1% para mantenimiento de cuencas?	1	La APC no lo tiene incluido, es un monto que incluso se podría llegar a superar; dentro del rubro de mantenimientos se saca de ahí para una eventualidad únicamente, se pasa la cuenta de cobro con los documentos del contratista y se gira el cheque. Pero esto es algo que debe ir de la mano con municipio para la atención a las apropiaciones del 1% y en su defecto solicitar a la CAS (Corporación Autónoma Regional de Santander), la posibilidad de crear un escenario de cooperación institucional mediante un convenio en el que el municipio invierta el 1% de sus ingresos corrientes tal como lo establece el Decreto 953 de 2013 que impulsa el pago de servicios ambientales - (PSA). Por otro lado, se evidenció en el programa 4 del municipio (Anexo 5. AYUEDA, desactualizado) la protección de fuentes hídricas y también en el plan de desarrollo en la Tabla 4 que apunta al eje 9.



Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Se ha incorporado en el presupuesto anual de gastos la apropiación para el pago de contribuciones a la SSPDD y la CRA?	5	Se incorpora, queda pendiente el número y valor del rubro presupuestal.
¿Se ha elaborado, implementado y documentado un procedimiento de reporte periódico de compromisos de pago a terceros?	2	No se tiene un procedimiento implementado y documentado por parte de la entidad para el reporte periódico de compromisos de pagos a terceros, no obstante, se corresponde a todos los pagos que tiene como compromisos la empresa, tanto los administrativos como las tasas ambientales, compromisos legales, insumos y demás. Pero no han considerado la necesidad por el monto de transacciones que se manejan al mes, pues no superan los 15 comprobantes de pago.

Tabla 13. Cumplimiento - Financiero

Diagnóstico Financiero - Resumen	
Financiero	3,1

El componente financiero obtuvo una valoración de 3.1 puntos de 5, donde se resalta la necesidad de implementar procedimientos para estandarizar los procesos del área, se manifestó que se tiene implementado el sistema unificado de costos y gastos ABC, no obstante no se ha tenido acceso a la información de soporte.

4.3.1 Indicadores de gestión financieros

Tabla 14. Indicadores del área financiera

Indicador (Empresa)	Fórmula de Cálculo	Valor	Tolerancia
Margen de operaciones	$((\text{Ingresos operacionales} - \text{Costos de operación}) / \text{Ingresos operacionales}) * 100$	SD*	>0%
Cubrimiento de costos	$(\text{Ingresos Operacionales} / \text{Gastos y costos de administración, operación y mantenimiento}) * 100$	SD*	>100%

SD*: Sin Dato

La empresa no lleva la gestión de los indicadores financieros como el análisis del margen de operaciones, que permite identificar la estrategia de precios y la eficiencia operativa de la empresa y el cubrimiento de los costos que permite detectar si se puede tener algún componente que no estuvo costado.

4.4 Gestión Comercial

En el proceso comercial se puede identificar la razón de ser de la empresa, la cual no es otra que el establecimiento de una adecuada relación empresa-usuario a través del suministro de servicios a los consumidores clientes y de la contraprestación por parte de



estos. De los criterios gerenciales que se apliquen para el cumplimiento de este propósito, depende el grado de satisfacción o insatisfacción de los clientes o usuarios.

Suministrar servicios a los usuarios significa la entrega de un producto, a cambio de un precio. Para realizar la venta del servicio, se necesita en primer término identificar a las personas a las cuales se les suministra el servicio; esto se logra elaborando el catastro o registro de los suscriptores. Para que sea justo para las partes el servicio debe ser medido. En el servicio de acueducto se necesita determinar el consumo, en el servicio de aseo, determinar la cantidad de residuos sólidos que producen los usuarios de acuerdo con las normas regulatorias.

La organización debe cumplir sus obligaciones laborales, comprar materiales y elementos necesarios para la administración y la operación y prever la realización de algunas inversiones. Para lo anterior, la organización debe establecer unos costos y fijar unos precios, lo cual se logra con la realización de un estudio de costos y tarifas ajustadas a las resoluciones CRA 825/17, 837/2018, 844/18 y 853/18 que haga viable la prestación de los servicios de forma eficiente, con calidad y continuidad. Contando con los anteriores elementos, se procede a facturar, cobrar y recaudar el servicio y a efectuar otras actividades complementarias.

Finalmente, resulta fundamental que la entidad preste una adecuada atención a los usuarios, a través del establecimiento de la oficina de atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

Tabla 15. Resumen de la Gestión Comercial

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Se ha cumplido con la obligación de implementar el contrato de condiciones uniformes?	3	Se implementa, pero no tiene el concepto de legalidad de la CRA porque siempre lo han rechazado, nuevamente se atenderán las observaciones y se hará un intento más. (ver Anexo 3.1.1 Observaciones de la CRA).
¿Se tiene establecido algún procedimiento para atender solicitudes nuevas de servicio?	3	No se tiene un formato de inscripción de nueva solicitud de servicios. El procedimiento consiste en: 1. Solicitud verbal o escrita, 2. Instalación de acometida, 3. Inclusión en el sistema CAT. 4. Cargue al usuario del respectivo cobro; no se tiene orden de servicio.
¿Se ha elaborado e implementado un catastro de suscriptores?	3	El software CAT tiene incorporado un catastro de suscriptores actualizado, se compone de un listado de usuarios con código, nombre, estado de la conexión, dirección, actividad y estrato, no obstante, la gerente no encontró la manera de extraer en el momento un listado por servicio y estrato.
¿Se ha ejecutado un programa de reposición de medidores que han cumplido su vida útil?	4	Se realiza la reposición de micromedidores; se identifican los medidores que han cumplido su vida útil; principalmente por desviaciones en la medición y por edad, se indica el usuario y se almacenan las fichas técnicas en el archivo de los dispositivos reemplazados.

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Se ha elaborado, implementado y documentado un procedimiento para lectura de medidores?	2	No se cuenta con un documento elaborado, documentado e implementado para la lectura de los medidores. Se realiza la lectura se reporta en planilla para posteriormente ser ingresado al sistema.
¿Se adecúa la factura a los requerimientos de la Ley 142 de 1994?	5	El modelo de Factura cumple con los requerimientos especificados en la Ley 142 de 1994.
¿Se ha elaborado, implementado y documentado un procedimiento de facturación?	4	Para el área comercial se tiene el programa CAT, en el cual se lleva además la inscripción de los nuevos usuarios. Se ingresa el consumo, la factura la arroja el sistema, se imprime y se reparte mensualmente; pero no hay un procedimiento como tal.
¿Se aplica la normatividad para la actualización de los niveles tarifarios?	5	Se realiza la actualización de los niveles tarifarios de acuerdo con el IPC, en el momento no se ha aplicado la R.825 ni la R.844 de 2018; se tiene plazo hasta enero de 2019 (a esa fecha se piensa empezar a implementar); por el momento se trabaja con la anterior resolución.
¿Se ha elaborado, implementado y documentado un procedimiento para crítica de lecturas y revisión previa?	2	No se cuenta con un documento elaborado, documentado e implementado para la crítica y precritica de las lecturas de los micromedidores, la empresa realiza la actividad teniendo en cuenta las desviaciones identificadas por el software según los consumos y la gerente le explica el procedimiento verbal pero no está documentado le da explicación al Operario/Fontanero de cómo realizar la tarea.
¿Se han elaborado, implementado y documentado procedimientos para gestión de cartera?	3	En el sistema se van registrando los abonos y el dinero faltante por cobrar, se documenta en el sistema CAT, pero no se tiene un procedimiento.
¿Se aplican acciones coercitivas a morosos (suspensión, corte y cobro judicial)?	5	No se han tenido que aplicar las medidas coercitivas puesto que una vez se recurre al Contrato de Condiciones Uniformes – CCU (no aprobado), se indica al usuario que se procederá a la suspensión de servicio ocurridos los 2 meses de incumplimiento en el pago. Por tanto, dada la cultura de pago positiva no se realizan cortes en el servicio. El documento que se maneja es una carta explicando la situación de cobro moroso, pero en general las personas siempre pagan. Ver Anexo 3.7 Notificación pago de usuario.
¿Se ha elaborado, implementado y documentado un procedimiento para obtener registros y gestión del agua no contabilizada?	1	No se cuenta con un documento elaborado, documentado e implementado para identificar la gestión del agua no contabilizada. El programa se puede llegar a implementar teniendo en cuenta que se cuenta con instrumentación para la gestión (macromedidores y la información de los micromedidores); se manifiesta el interés de que se capacite en cómo realizar el cálculo y el control del mismo. Adicionalmente es importante mencionar que la APC actualmente no ejecuta programas que permitan la identificación de usuarios clandestinos, procedimiento fundamental para la gestión de pérdidas o agua no contabilizada.

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Se adelantan campañas de capacitación a la comunidad sobre control social de la gestión de los servicios?	2	No se adelantan campañas, existe el Comité de Desarrollo y Control Social, pero debe ser actualizado.
¿Se tiene un programa permanente de capacitación a usuarios en uso eficiente, ahorro del agua y saneamiento básico?	3	El programa permanente de capacitaciones a los usuarios en el uso eficiente y ahorro del agua, está articulado al PUEAA o AYUEDA. Actualmente el municipio cuenta con AYUEDA desactualizado estructurado desde el 2008 con actividades programadas hasta el 2012. Según planeación se tiene contemplado el requerimiento presupuestal para el 2019 actualizarlo. Pero lo único que se hace es ejecutar algunas campañas ambientales por parte de las dos entidades; la alcaldía municipal y la APC.
¿Se tiene programa de educación sobre la gestión integral de los residuos sólidos (Verificar campañas de separación en la fuente y aprovechamiento.)?	5	Se tiene PGIRS y se implementa (el programa es manejado por la alcaldía); en la APC de AAA reposa un informe; la última campaña que se hizo fue en octubre del año pasado y a la fecha no se ha hecho más capacitaciones en el casco urbano, pero sí en las veredas. El programa responde a los requerimientos del Decreto 0154 de 2014. Incluye lo siguiente (ver Anexo 4. PGIRS): <ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de aprovechamiento. 2. Programa de inclusión de recicladores. 3. Programa de disposición final. 4. Programa de recolección, transporte y transferencia. 5. Programa de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. 6. Programa de corte de césped y poda de árboles. 7. Programa de lavado de áreas públicas. 8. Programa de gestión de residuos sólidos especiales. 9. Programa de gestión de residuos de construcción y demolición. 10. Programa de gestión de residuos en el área rural. 11. Programa institucional de la prestación del servicio público de aseo. 12. Programa de gestión del riesgo.
¿Se cuenta con programa de aforos para grandes generadores o de residuos especiales?	1	No hay grandes generadores y los residuos hospitalarios lo manejan desde los mismos centros de salud.
¿Cómo se adelanta la gestión comercial de los clientes de aseo?	5	Cuando se realiza una nueva conexión del servicio de acueducto, se incluye a la vez el aseo, se cobra una tarifa plena, pues es muy distante el lugar de disposición; lo que incrementaría la prestación del servicio. No se tiene actualizado el estudio tarifario de aseo con la actual norma. Se tiene planeado realizar el ajuste
¿Tiene convenio de facturación y recaudo para el servicio de aseo?	N/A	No aplica, pues en la misma factura se incluyen los tres servicios. No hay convenio con otras entidades.



Tabla 16. Cumplimiento - Comercial

Diagnóstico Comercial - Resumen	
Comercial	3,3

El área comercial presenta un resultado de 3,3 puntos de 5, con incumplimiento en el concepto de legalidad ante la CRA del contrato de condiciones uniformes de acuerdo a la nueva normatividad, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; la APC ha intentado realizar la gestión, pero no ha logrado atender las observaciones que le ha realizado el ente regulador (ver Anexo 3.1.1 Observaciones de la CRA). No se tienen documentados los procedimientos para atender las solicitudes nuevas de servicio, las lecturas de medidores y su análisis, la facturación, la gestión de cartera, entre otros.

En cuanto a el Agua No Contabilizada (ANC), no se realiza medición que permita identificar los indicadores de pérdida y focalizar los programas a priorizar como las campañas de reposición de micromedidores, la necesidad de válvulas para sectorizar el sistema y la gestión comercial que permita la documentación y el seguimiento de la información diligenciada, para tomar medidas de mejora al sistema.

La Administración Pública Cooperativa presenta al usuario la notificación por escrito de mora y solicitud de paz y salvo.

En el componente de catastro de suscriptores, se clasifican en viviendas de estrato 1 y 2 (urbano) y uso comercial, el estrato 3 que se logró evidenciar en el software CAT de la empresa corresponde a la clasificación comercial, a quienes se les aplica el porcentaje de contribución. En el momento de la visita no se dio un valor exacto de los suscriptores de alcantarillado por uso-estrato, sino que la gerente manifestó que corresponden a un 10% menos de la cantidad registrada en el servicio de acueducto-aseo. En la Tabla 17, se presentan los usuarios por servicio de la empresa.

Tabla 17. Suscriptores de los servicios por estrato

Estratos	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 1	440	-	440
Estrato 2	97	-	97
Comercial	7	-	7
Oficial	13	-	13
Total suscriptores	557	501	557

Fuente: Información del Software comercial de la Empresa de Servicios Públicos

4.4.1 Tarifas

La Administración Pública Cooperativa de La Belleza, realizó el estudio tarifario de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la metodología determinada en la Resolución CRA 287 de 2004 para los servicios de acueducto y alcantarillado y 351 y 352 de 2005 para el servicio de aseo, que como indica el acta de estudio tarifario (Anexo 2.2) se calculó con base al año 2012 e inició su aplicación en el año 2014, no obstante como no se tuvo acceso a dicho estudio no se relaciona en el presente informe la asignación tarifaria establecida en el mismo.



A continuación, en la Tabla 18 se presentan las tarifas que son aplicadas actualmente, y que se soportan mediante el modelo de factura del Anexo 3.3 Modelo factura.

Tabla 18. Tarifas aplicadas actualmente

CARACTERÍSTICAS		ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Tarifa Plena	Cargo Fijo	3800	2700	5740
	Consumo	1170	700	700
Subsidios y contribuciones	ESTRATO 1	50%	50%	50%
	ESTRATO 2	40%	40%	40%
	ESTRATO 3	15%	15%	15%
	ESTRATO 4	-	-	-
	ESTRATO 5	50%	50%	50%
	ESTRATO 6	60%	60%	60%
	COMERCIAL	50%	50%	-
	INDUSTRIAL	30%	30%	-
	OFICIAL	-	-	-
	OTROS			

*En el municipio actualmente se clasifican en estrato 1, 2; oficial y comerciales; las demás clasificaciones no se presentan.

Aunque no se ha podido tener acceso al estudio de costos y tarifas la contadora de la empresa manifestó que las tarifas se encuentran acordes al incremento por inflación que permite el aumento de las mismas por efecto de la actualización de los precios (numeral 8.7 de la Resolución CRA 287 de 2004), lo cual se determina con el Índice de Precios al Consumidor (IPC). Estos aumentos son producto de la aplicación del artículo 125 de la Ley 142 de 1994, regulado en el artículo tercero de la Resolución CRA 200 de 2001, el cual establece:

"Artículo tercero. Variación por Actualización. Las personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, actualizarán sus tarifas, a partir del 1º de enero de 2002, en el mes en el que el acumulado del IPC Nacional sea como mínimo del 3%.

"Efectuada la primera actualización con base en lo establecido en el inciso anterior, las personas prestadoras deberán aplicar nuevamente el procedimiento antes descrito, de manera sucesiva."

Por tanto, de acuerdo con el artículo mencionado, las tarifas pueden ser actualizadas cuando se acumule un tres por ciento (3%) en los índices que contienen las fórmulas que, para el caso del sector de agua potable y saneamiento básico, es el IPC.

Para las tarifas del servicio de aseo la Empresa tiene el estudio tarifario que obedece a las Resoluciones CRA 351 y 352 de diciembre 20 de 2005.



4.4.2 Gestión de Cartera

En el componente de cartera, la APC presenta cuentas por cobrar que se encuentran registradas en el respectivo software administrativo; éstos cobros se pueden llegar a convertir de difícil recaudo, no obstante, se lleva el control de la cartera morosa por parte de la empresa, discriminando la cartera por periodos de vencimiento o antigüedad, de esta forma es más fácil implementar un plan de acción para cada caso. En donde se destaca que los recaudos morosos de muchos años de antigüedad no son recuperables de manera jurídica, pues la norma no procede ante la negligencia del prestador de los servicios por dejar de implementar las medidas coercitivas de manera oportuna. Estas carteras terminan castigadas de manera parcial o total (situación que debe ser evaluada por la junta directiva de la APC), por lo tanto, es dinero que pierde la empresa y por ende el Municipio, en la visita realizada no fue posible evidenciar información que permitiera conocer el estado de la misma.

4.5 Gestión Técnica - Operativa

El área operativa tiene como objetivo garantizar la prestación de los servicios de manera eficiente, tanto para agua potable, como para los servicios de alcantarillado y aseo. Para garantizar dicho objetivo se debe dar cumplimiento con lo establecido en la norma RAS (resolución 0330 de 2017), además dar un efectivo cumplimiento de los procedimientos relacionados con la operación y mantenimiento de los sistemas, y a las normas técnicas de calidad del agua potable (Decreto 1575 de 2007, Resolución 2115 de 2007), Aguas residuales (Decreto 3930 y resolución 0631 de 2015) y aseo (Decreto 2981 del 2013) y demás normas que modifiquen o adicione la materia.

A esta área le corresponde la operación y el mantenimiento de todos los componentes de los sistemas, instalaciones, redes y estructuras del acueducto y alcantarillado y los componentes de la prestación del servicio de aseo.

Entre los aspectos más importantes se destacan la potabilización del agua, la instalación de sistemas de medición, conexiones domiciliarias, ejecución de los planes de corte y las suspensiones del servicio, control de pérdidas, reparación de fugas de agua y todo lo relacionado con las actividades de mantenimiento tanto preventivo como correctivo de cada uno de los componentes de los sistemas, lo anterior con la finalidad de garantizar la prestación de los servicios en condiciones de calidad, continuidad y cobertura.

De acuerdo a la información recolectada por esta consultoría los niveles de cobertura de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, se muestran en la siguiente tabla:



Tabla 19. Coberturas por Servicio en el municipio de La Belleza

Municipio	Zona Urbana					
	Infraestructura de Agua y Saneamiento					
	Cobertura de los Servicios y otros indicadores Básicos					
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	IRCA	IANC	Continuidad
La Belleza	100%	98%	100%	0 % - Sin riesgo ³	Sin Dato	24 horas/día

Se manifestó que algunos suscriptores son de la zona rural

Tabla 20. Aplicación Guía – Gestión Técnica – Operativa

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Se ha elaborado, implementado y documentado un procedimiento para el seguimiento y control de la calidad del agua suministrada?	3	Se llevan los informes mensuales a cerca del cumplimiento de la R. 2115/2007, se da cumplimiento al IRCA anual y se toman muestras de agua en los cuatro (4) puntos de muestreo de la red en conjunto con la SSPD; la A.P.C. de A.A.A. del municipio de La Belleza saca una contra-muestra y lleva los registros mensuales. Recientemente a finales de agosto, se recibió una comunicación desde la ESANT E.S.P. donde se notifica el beneficio para iniciar el programa de mejoramiento del índice de riesgo en la calidad del agua (IRCA) con el propósito de cumplir los objetivos expuestos en el Plan Departamental de Aguas de Santander PAP-PDA. (Ver anexo BENEFICIO ESANT- Calidad de agua).
¿Existen planos actualizados de las redes del sistema de acueducto (catastro de redes de acueducto)?	2	Se expresa que hubo una actualización en el año 2014 y que a la fecha no ha habido nuevas redes ni incorporación de válvulas al sistema; se sectoriza, pero no hay un plano de sectorización; los planos no reposan en la empresa de A.A.A. Pero una vez se preguntó a la respectiva dependencia municipal por la existencia de planos actualizados del sistema de acueducto se logró evidenciar que en el despacho de planeación reposan los planos digitales, no obstante, el año que se indica en el rótulo corresponde para la vigencia de 2002, razón por la cual da a entender que se encuentran desactualizados. Cabe resaltar que los cambios que hayan sufrido las redes de ese año a la actualidad según el secretario de planeación no han sido muy abruptos debido a las dimensiones de las mismas, se recomienda realizar una búsqueda a mayor detalle en la "PLANOTECA" de la alcaldía y posteriormente compartirlas con la Administración Pública Cooperativa de AAA del municipio de La Belleza.
¿Existen planos actualizados de las redes del sistema de alcantarillado (catastro de redes de alcantarillado)?	3	En el año 2012 mediante Convenio N° 370/2012 con la empresa municipal de servicios públicos domiciliarios de Piedecuesta E.S.P. se realizó Reconstrucción y adecuación del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial (plan maestro) en el municipio hubo unas reposiciones de redes, la A.P.C. de A.A.A. se tienen tres (3) planos físicos de las redes (a los cuales se les tomó registro de rótulo con fecha de octubre de 2010); y la Alcaldía por su parte suministró foto de dos (2) planos físicos y los planos digitales que se tienen.

³ Reporte de octubre de 2018 SUI.

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Existen planos actualizados de las captaciones, conducciones, plantas de tratamiento, tanques, etc.?	1	No se tienen planos de las captaciones, conducciones, plantas de tratamiento, tanques, etc.
¿Se ha elaborado, implementado y documentado un procedimiento para mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas?	2	No se tiene un procedimiento específico para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas, no obstante el operador del sistema de alcantarillado realiza mantenimiento de rejillas y cámaras de inspección todas las semanas con sondeos completos pues de lo contrario se rebozan las cámaras de inspección.
¿Se han adquirido e instalado medidores o totalizadores de caudal para el agua captada y el agua tratada?	4	Se cuenta con medidores de caudal para el agua cruda y tratada, pero sólo se tiene la ficha del segundo dispositivo; el macro-medidor de la captación debería reposar en la alcaldía pues su instalación fue anterior a la creación de la A.P.C. de A.A.A.; no obstante, una vez se consultó al secretario de planeación del municipio, éste manifestó que no se tiene la misma.
¿Se tiene establecido un registro permanente del número y tipo de daños por sectores?	3	En cuanto a los daños se lleva registro en el correspondiente formato de PQR's y se escanea para subirlo a la SSPD y la Contraloría, pero no se ha establecido un formato que indique un registro del número y tipo de daños por sectores, sólo se le da seguimiento y respuesta a los daños una vez ocurren.
¿Se tiene un stock permanente de accesorios y repuestos para atender reparaciones, debidamente registrados en sistema de kardex?	3	Se maneja un stock básico de tuberías y accesorios en el almacén, el listado se lleva de manera sencilla en un cuaderno y se documenta en Excel, el suministro se pide por contrato de acuerdo con la necesidad del sistema. Pero no se maneja con la ayuda de un sistema Kardex/ o similar.
¿Se han elaborado, implementado y documentado un procedimientos para detectar y controlar los reboses en tanques de almacenamiento del sistema?	1	El procedimiento para detectar y controlar los reboses en tanques de almacenamiento de agua potable se realiza de manera empírica; el operador realiza una inspección visual y cuando es requerido se realiza la abertura o cierre de las válvulas de control, es de aclarar que la capacidad del tanque suple la demanda de consumo.
¿Se han implementado formatos para reporte de control de fugas, pérdidas físicas en tanques y demás componentes del sistema?	1	No se retiene implementado ningún formato, tampoco se registran de ninguna manera las pérdidas de agua físicas ni técnicas.
¿Se ha implementado un programa permanente para vigilar, inspeccionar y limpiar cuencas en la fuente abastecedora?	2	Se realizan actividades conjuntas entre el municipio y la A.P.C. de A.A.A. aproximadamente cada mes liderado principalmente por la administración municipal, pero es una actividad que no se documenta ni se tiene un cronograma específico. En la alcaldía reposa el AYUEDA (desactualizado), del cual como se comentó con anterioridad se encuentra en proyecto de actualizarse.



Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Se han implementado formatos para el registro de la calidad del agua que entra y sale de la planta de tratamiento?	2	Solo se lleva un registro en la PPA donde se miden parámetros fisicoquímicos básicos del agua tratada (pH y cloro residual); no se tuvo acceso a la plantilla porque se maneja directamente desde la planta de tratamiento. Cabe resaltar que no se cuenta con una dotación adecuada de laboratorio como elementos balanza, probetas y equipo que permita el registro de variables como son turbiedad y color.
¿Se están elaborando los reportes de informes mensuales acerca del cumplimiento de la resolución 2115 de 2007?	5	Se elaboran los reportes mensuales, para el informe. Prueba de ello es el reporte de laboratorio del mes de septiembre de 2018 (ver Anexo 8.1 Calidad de agua.)
¿El personal operativo está certificado por el SENA en las normas de competencias laboral (fontaneros y operadores)?	1	Al momento solo se encuentra capacitado la gerente (por parte de la ESANT, SSPD) y el operario de la planta por el SENA
¿Existen puntos de muestreo en la red de distribución (Res. 811 de 2011)?	4	Se cumple con el requerimiento como se puede evidenciar en el Anexo 8.2 Actas de concertación puntos de muestreo, a continuación, se relaciona el número y el nombre del mismo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Planta de Tratamiento de Agua Potable. 2. ESE Hospital San Martín. 3. Plaza de Mercado Municipal. 4. Cementerio Central.
¿Se han elaborado, implementado y documentados procedimientos para licitaciones y compras (modelos de pliegos)?	2	Las licitaciones se hacen por contratación directa con un solo oferente, no se tiene implementado algún documento, sólo se consultan precios de diferentes proveedores por internet y se elige uno de ellos.
¿La entidad ha elaborado el plan de obras e inversiones priorizado a cinco (5) años?	2	Por parte de la entidad no se ha realizado, obviando de esta manera los requerimientos técnicos de los sistemas de operación y del área administrativa e institucional, esta situación se asemeja a lo encontrado en diagnóstico previo donde la empresa no presentó un POI específico, lo que no permite realizar una planeación adecuada, de las inversiones de la empresa, en cumplimiento de los objetivos estratégicos, planteados para mejorar la prestación de cada uno de los servicios. Esta obligación aparece en el art. 144 de la Ley 142 de 1994 como plan de expansión de costo mínimo.

4 Art 14.12. ley 142 de 1994 PLAN DE EXPANSIÓN DE COSTO MÍNIMO. Plan de inversión a mediano y largo plazo, cuya factibilidad técnica, económica, financiera, y ambiental, garantiza minimizar los costos de expansión del servicio. Los planes oficiales de inversión serán indicativos y se harán con el propósito de garantizar continuidad, calidad, y confiabilidad en el suministro del servicio.



Tabla 21. Cumplimiento de la Gestión Técnica – Operativa

Diagnóstico Técnica – Operativa - Resumen	
Técnica – Operativa	2,4

El área operativa tiene una calificación de 2,4 puntos de 5. El sistema de acueducto del municipio de La Belleza es por gravedad y tiene como fuente de abastecimiento la quebrada San Bartolo, con concesión de aguas otorgada por la Corporación Autónoma Regional de Santander, Resolución No. 00001079 del 23 de octubre de 2009 (Anexo 6.1 Concesión de aguas.), por un caudal de 8,52 L/s para las veredas de San Cayetano, Costa Rica, Palacio y la Cabecera Municipal en una vigencia a 10 años, la concesión se encuentra a nombre de la alcaldía municipal de La Belleza.

El sistema de captación consta de una bocatoma de fondo con derivación lateral, seguida de una cámara de derivación, línea de aducción que transporta el agua hasta el desarenador y posteriormente se conduce hasta la Planta de Tratamiento de Agua Potable la cual incluye el siguiente tren de tratamiento: Coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección: donde se resalta la importancia de optimizar los procesos y realizar mantenimientos correctivos y preventivos a las unidades de acuerdo a las necesidades del sistema. Posteriormente el agua tratada es almacenada y distribuida a los usuarios, la red de distribución presenta constantemente problemas operativos debido al cumplimiento de la vida útil.

Aunque se realiza la inspección del cloro y pH al agua tratada, no se tiene un proceso implementado sobre el seguimiento a la calidad de agua cruda y tratada que permitan implementar medidas para la optimización y estandarización de los procesos de tratamiento.

En cuanto al sistema de alcantarillado es de tipo combinado, está compuesto por redes en gres y PVC, así como una variedad de cámaras de inspección que conducen las aguas residuales a un emisario final sobre la quebrada La Florida con 25 años aproximadamente de funcionamiento. El municipio no cuenta con permiso de vertimientos y hace pagos por tasas retributivas a la autoridad ambiental. A continuación, se presenta los pagos efectuados por parte de la empresa (Anexo 2.5.1 Tasa retributiva):

Tabla 22. Resultados de la caracterización

LIQUIDACIÓN TASA RETRIBUTIVA AUTODECLARADAS DECRETO 2667 DE 2012 MUNICIPIO DE LA BELLEZA			OCTUBRE DE 2018
Punto	Caudal (L/s)	SST (mg/L)	DBO5 (mg/L)
Vertimiento 1. Chico Casco Urbano.	0,99	184,63	164,63
Vertimiento 2. Calle 6 con carrera 5. Casco urbano	0,11	46,83	32,83
Vertimiento 3 (principal)	3,13	368,5	173,53

* Según monitoreo realizado en diciembre de 2014 enviado a la CAS en mayo de 2015.

Tabla 23. Tasas retributivas.

LIQUIDACIÓN TASA RETRIBUTIVA AUTODECLARADAS DECRETO 2667 DE 2012 MUNICIPIO DE LA BELLEZA		OCTUBRE DE 2018
Parámetro	Monto a Pagar	Carga Orgánica (Kg/mes)
DBO5	\$ 265.650,00	1.836,66
SST	\$ 214.700,00	3.476,75
TOTAL MONTO A PAGAR		\$480.350,00

Finalmente vale la pena mencionar que la Administración Pública Cooperativa de La Belleza no cuenta con procedimientos y manuales para la operación y mantenimiento, además de carecer de planos actualizados correspondientes a los sistemas tanto de acueducto como de alcantarillado, así como de las estructuras hidráulicas de los mismos; lo que hace necesario la elaboración de procedimientos y cronogramas de trabajo; así como un levantamiento detallado de los elementos para realizar el catastro actualizado de las redes de acueducto y alcantarillado, lo anterior para mejorar el control operativo del sistema

4.6 Soporte tecnológico

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación de la Guía para la Recopilación de la Información de Diagnóstico en lo que a este aspecto se refiere:

Tabla 24. Aplicación Guía – Soporte Tecnológico

criterio	<u>Calificación</u>	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Existe una estructura de procesos del área tecnológica? (indicar en Observaciones cuales procesos tiene)	1	No se tiene una estructura de procesos para el área tecnológica
Los empleados administrativos tienen conocimientos básicos de informática?	5	Si tienen conocimientos básicos; la gerente de la empresa de servicios, es la encargada de manejar el software comercial, facturar, y diligenciar toda la información solicitada por las entidades de seguimiento apoyada por los asesores en atención a las actividades contratadas.
El sistema cuenta con servicio de correo electrónico?	5	aaalabellezana@gmail.com
El sistema cuenta con página WEB?	5	www.aaalabellezana.org.co (se va actualizando la información en la página)
¿Cuenta con herramientas de hardware disponibles (computadores, impresoras)? (indicar en las observaciones de que dispone)	2	La empresa cuenta con un computador y una multifuncional: impresora, escáner y fotocopidora. Donde la facturación puede ser realizada sin dificultad, pero no con la eficiencia que podría tener otra impresora de mayores copias por minuto. Además de tener 1 regulador de voltaje y 1 computador portátil (obsoleto); de lo anterior no se tienen fichas técnicas.

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
¿Cuenta con las herramientas de software requeridas para la Administración y operación? (indicar en las observaciones de que dispone)	4	El software comercial que posee la Empresa de Servicios es CAT, del cual se cuenta con licencia; se observó que los rangos de consumo al interior del software no se encuentran de acuerdo a la Resolución CRA 750 de 2016, pero en un informe de facturación de empresa se encuentran establecidos de acuerdo a la resolución en mención.
¿El sistema cuenta con servicio de Internet? (De qué tipo)	5	La empresa cuenta con internet inalámbrico y por cable.
¿Cuentan con conexiones eléctricas protegidas? (Polo a tierra)	3	Se desconoce y no se tiene certificado de cumplimiento normas RETIE.
Se cuenta con servicio de energía constante	5	Es constante, es prestado por un contratista ESSA de EPM.

Tabla 25. Cumplimiento de la Gestión – Diagnóstico tecnológico

Diagnóstico Tecnológico - Resumen	
Conocimiento del proceso	4,00
Infraestructura física	3,50
Condiciones externas	5,00
Promedio	4,20

En cuanto al componente tecnológico se obtuvo un valor de 4.2 puntos de 5, en donde se resalta aspectos negativos como la falta de manuales de procedimientos y una mayor disposición de equipos de cómputo.

4.7 Gestión Social

A continuación, se presenta la calificación obtenida en el componente del área social, de acuerdo con la información verificada en campo:

Tabla 26. Aplicación Guía - Resumen de la Gestión Social

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
PLANEACIÓN		
Cuentan con un proceso dedicado a la ejecución de planes, programas y/o estrategias encaminadas a educar al cliente y/o la empresa usuaria de los servicios de saneamiento?	3	La empresa no cuenta con un proceso que tenga como objetivo realizar programas, planes y/o estrategias en educación en saneamiento ambiental. Por su parte, se hacen campañas al respecto, pero no están siguiendo fielmente los planes o programas establecidos en el AYUEDA del municipio “desactualizado”; cada seis meses aproximadamente se realizan actividades, el municipio ha llegado a contratar con el SENA puerta a puerta para la capacitación de las personas en temas de manejo de residuos sólidos, se manejan planillas de asistencia y fotos de las actividades; esto último apunta al PGIRS el cual es llevado a cabo por parte del municipio y se

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
		implementa, manejando además un cronograma para los escenarios de corto y mediano plazo.
Existe personal destinado a la realización de estas actividades?	3	Se hace un contrato por ejemplo con el SENA, pero en el municipio solo hay una persona encargada de estas actividades y se apoya con la gerente de la Administración Pública Cooperativa de-AAA.
Existe algún mecanismo para identificar las necesidades de la comunidad usuaria en materia de capacitación asociada al uso de los servicios de saneamiento?	2	No existe un mecanismo específico, en residuos se identifica cuando aumentan las basuras en las calles o cuando mezclan en la fuente los residuos (es algo muy empírico). Cabe resaltar que en saneamiento básico se podría aprovechar el seguimiento que se realizado al sistema de alcantarillado para el componente de tasas retributivas para capacitar a la comunidad en manejo de aguas residuales, no obstante, ésta actividad no se lleva a cabo.
Han desarrollado estrategias para fomentar la participación de la comunidad en las actividades, planes o programas propuestos por el prestador, donde los habitantes de la localidad reconozcan el agua como un recurso hídrico de vital importancia	4	La manera que implementa la empresa es convocar a la participación es mediante el parlante de la alcaldía que se escucha en todo el casco urbano; por su parte la alcaldía, se encarga de convocar efectivamente a la población y la empresa participa en las capacitaciones hacia la comunidad.
Las actividades de educación al usuario y/o comunitarias, están enfocados a atender las necesidades de la comunidad en materia ambiental, cuidado del agua, cultura de pago, entre otras necesidades detectadas?	4	No se ha realizado actividades frente al tema de cultura de pago, pero las actividades desarrolladas si tienen ese enfoque.
Existe presupuesto definido anualmente por parte del prestador para la destinación de recursos encaminados a desarrollar acciones, estrategias, planes y/o programas de educación al usuario y/o comunidad?	1	No cuenta con número de rubro o valor presupuestal pues no existe presupuesto definido anualmente por parte del prestador para la destinación de recursos encaminados a desarrollar acciones, estrategias, planes y/o programas de educación al usuario y/o comunidad

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
Los programas, estrategias, acciones de educación sanitaria tienen como público objetivo tanto a las autoridades, líderes comunitarios y directivos de las asociaciones formales y no formales, facilitadores comunitarios, colectivo docente y estudiantil, colectivo del sector salud, población adulta de mujeres y hombres, entre otros.	3	Se cita a la comunidad en general, en ocasiones asisten representantes del sector salud y demás actores claves del municipio, pero principalmente se dirigen a estudiantes y docentes.
Se ejecutan acciones encaminadas a desarrollar actitudes, capacidades y valores relacionados con la prestación de los servicios de saneamiento, el beneficio colectivo que estos representan, el cuidado del ambiente y la generación de conductas responsables de participación y compromiso con la sociedad, orientándose al interés común y la sostenibilidad.	4	Las acciones que se han realizado en la empresa están encaminadas en un mayor porcentaje al uso eficiente y ahorro del agua, lo poco que se puede tener en saneamiento está liderado por las campañas de manejo adecuado de los residuos sólidos. A pesar de que no se está siguiendo fielmente los programas estructurados (AYUEDA "desactualizado" y PGIRS "vigente") las acciones le apuntan a ese objetivo
Se realizan estrategias de sensibilización como vía para generar conciencia crítica en los beneficiarios de los sistemas, con respecto a la cultura de buen uso del servicio, teniendo en cuenta sus concepciones y formas particulares de apreciar los servicios	3	Se relacionan situaciones en las respectivas presentaciones que se hagan que apuntan a la sensibilización en cuanto a generar pertenencia al buen uso de los servicios, no obstante, no se puede considerar como una estrategia específica.
Se desarrollan campañas de comunicación masiva en torno al cuidado, buen uso y pago oportuno de los servicios	4	La gerente de la APC avisa las fechas de corte del servicio y pago todos los meses por el altoparlante de la alcaldía. Además aspectos como el buen uso de los servicios, el día del agua, del medio ambiente y de la tierra.
El prestador se vincula a los programas educativos, realizados por terceros, que velan por el cuidado ambiental	5	Si, se vincula a las campañas y proyectos generados por la CAS o las autoridades como la SSPD o la CRA, para el cuidado de las zonas protegidas, entre otras actividades. Además la empresa es miembro del comité de gestión del riesgo.

Criterio	Calificación	Observaciones (cumple, No cumple, está vigente, fechas de actualización, documentos soporte.)
Se desarrollan campañas conjuntas con las entidades de salud, para sensibilizar a la comunidad frente a la relación del agua y el saneamiento con la salud humana	2	No se presentan campañas conjuntas que vayan directamente a impactar el cuidado por el agua y la calidad de vida en un ambiente sano. Pero se asiste al comité convocado por el secretario de salud donde se habla muestras de agua, novedades de enfermedades gastrointestinales, entre otros.
Se promueve la celebración y/o participación en la celebración de fechas ambientales	4	La APC de AAA solamente entrega el mensaje, en mayo de 2018 la alcaldía hizo un foro ambiental especialmente por un eventualidad minera; En octubre hay concurso de disfraces con materiales reciclados y en diciembre siempre se hacen concurso de velas y faroles, se tiene un convenio solidario de palabra con la corporación Campo-Limpio para la recolección de embaces de pesticidas y plaguicidas.
Se lleva a cabo la medición de indicadores de las actividades de educación al usuario y/o comunitarias?	1	No se ha realizado hasta la fecha ninguna actividad de seguimiento a indicadores de gestión.
Se realiza una evaluación periódica del cumplimiento y alcance de las metas de los indicadores propuestos en cada uno de los planes de ejecución.	1	No se realiza una evaluación periódica de los cumplimientos y alcances de las metas, debido a que no se manejan indicadores, no hay control ni seguimiento de estos, no hay un punto de partida que identifique puntos críticos y programe alcances o metas en cada uno de los planes de ejecución.
La evaluación de los indicadores y los resultados obtenidos en las campañas, programas, planes, estrategias y actividades de educación al usuario y/o comunitaria, son tomados como base para proponer mejoras a la prestación del servicio	1	Por parte de la empresa o de la alcaldía no se realiza una evaluación a indicadores, ni se presenta seguimiento a los resultados posteriores a las capacitaciones de educación ambiental que podrían impactar la prestación de los servicios.
Se lleva a cabo una evaluación de la satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de saneamiento, y con base en los resultados de la evaluación se proponen campañas de promoción, mercadeo social, educación al usuario, entre otras.	2	Solo se recibe la evaluación del usuario pero no se proponen medidas de mejora.



Tabla 27. Cumplimiento de la Gestión - Resumen de la Gestión Social

Diagnóstico Gestión Social - Resumen	
Planificación	3,00
Ejecución	3,70
Monitoreo,	1,30
Promedio	2,60

La gestión social es uno de los componentes con menor puntaje de la Guía con un valor de 2,60 puntos de 5. Una de las debilidades de la empresa es que no hay medición, seguimiento y mejora de los procedimientos que se llevan a cabo, situación que se repite en el componente social al obtener un valor de 1,3. El subcomponente de planificación obtuvo una valoración aceptable pero la más desatendida es el monitoreo, evaluación y mejoramiento. No se realiza la medición de indicadores sobre las actividades de educación al usuario que permita la fijación de metas y que a su vez sirvan como base para proponer mejoras en la prestación del servicio.

4.8 Información Consolidada

A partir de los resultados obtenidos para cada uno de los componentes institucionales, se presenta un resumen de los promedios de las valoraciones hechas a los avances en cada uno de los aspectos identificados. Estos resultados se grafican con la ayuda de un polígono que sirve para establecer un proceso de priorización de las acciones a adelantar, tendientes a mejorar el desarrollo del componente en su conjunto.

En la Tabla 28 se presentan los resultados consolidados del diagnóstico levantado en la Administración Pública Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de La Belleza, donde se establece unas calificaciones por aspectos y otra por componentes:

Tabla 28. Resultados consolidados del Municipio de La Belleza

Resumen del Diagnóstico	
ASPECTOS TECNICOS	2,4
Generalidades	2,4
ASPECTOS INSTITUCIONALES	3,3
Comercial	3,3
Sujeción a la normatividad	4,2
Administración	2,5
Financiero	3,2
MANEJO TECNOLÓGICO	4,2
Conocimiento del proceso	4,0
Infraestructura Física	3,5
Condiciones externas	5,0
ASPECTOS SOCIALES	2,6
Planificación	2,9
Ejecución	3,7
Monitoreo, evaluación y mejoramiento	1,3

Los valores anteriormente registrados corresponden a los promedios de cada uno de los resultados obtenidos por componente evaluado y de acuerdo a la metodología implementada, los cuales se representan gráficamente en la Ilustración 5.

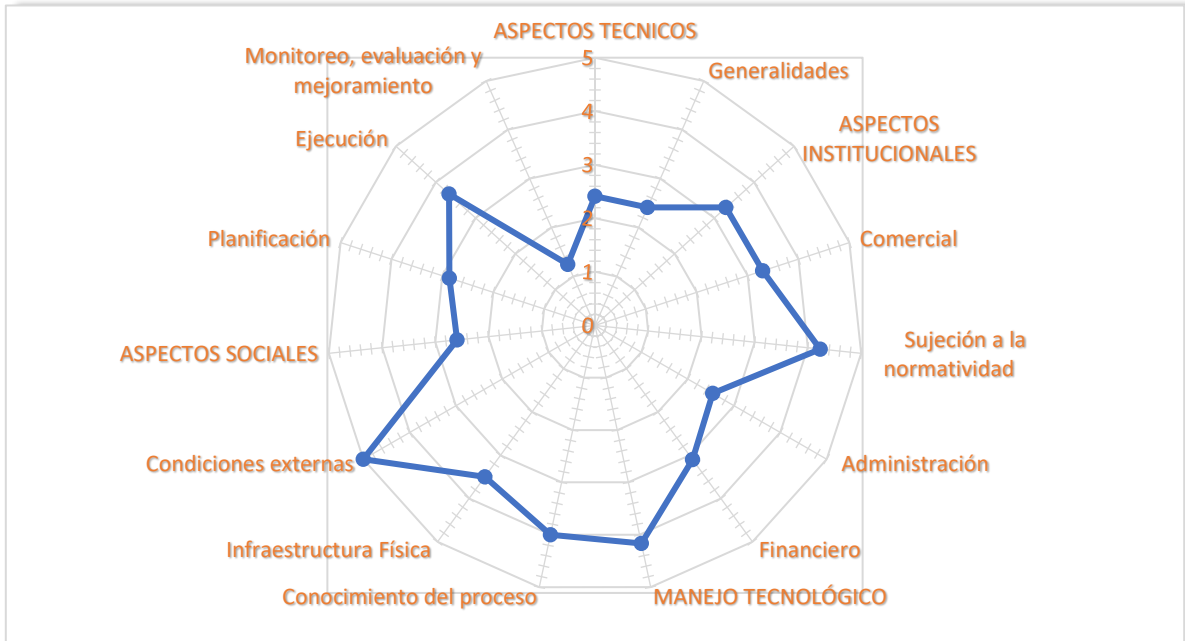


Ilustración 5. Representación gráfica de la información consolidada.

Las bajas puntuaciones ratifican la necesidad de fortalecimiento institucional en las áreas contractuales, principalmente en los componentes administrativo y comercial, mientras que la legal recibió una puntuación un poco más alta. La falta de procedimientos, manuales y seguimiento a los planes de trabajo no permiten la estandarización y el mejoramiento continuo en las áreas de la empresa.

4.9 Indicadores básicos de gestión

Para la realización del informe final del diagnóstico y/o actualización de la información relacionada con el aseguramiento en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, se revisó el documento existente de estudios anteriores, base de datos consignada en la página de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entre otros.

A partir de esta información y la incluida en la guía utilizada para el levantamiento de la información, es posible hacer la evaluación del desempeño del prestador y son los elementos básicos para identificar las estrategias, definir acciones y mecanismos de optimización de la gestión en sus procesos, hacer seguimiento de los resultados, objetivos y responsabilidades y se convierten en instrumento que permite analizar la situación operacional. El indicador ayuda a entender la realidad de la empresa, contribuye a la generación de un diagnóstico profundo y permite detectar las falencias fundamentales para tomar medidas que permitan apuntar al mejoramiento continuo.



Los indicadores presentados se concentran en las principales áreas de la Gestión Empresarial: técnico-operativa, comercial, financiera, administrativa, legal y social; y están enfocados hacia la sostenibilidad y el aseguramiento en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Tabla 29. Principales Indicadores de Gestión

SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN					
Nº	INDICADOR (EMPRESA)	FORMULA	META	TOLERANCIA	AÑO BASE 2018
ÁREA TÉCNICA - OPERATIVA					
1	COBERTURA ACUEDUCTO	Viviendas atendidas/total viviendas zona urbana	100%	80%	100%
2	COBERTURA ALCANTARILLADO	Viviendas atendidas/total viviendas zona urbana	100%	80%	98%
3	CALIDAD DEL AGUA	Fórmula del IRCA (ESP)	0	< 5,0 %	Sin riesgo
4	CALIDAD DEL AGUA	IRCA vigilancia y control (autoridad sanitaria)	0	< 5,0 %	1,21 %
5	AGUA NO CONTABILIZADA (%)	1-(Volumen de Agua facturada / Volumen de Agua producida)*100	25%	30%	SD
6	CONTINUIDAD DEL SERVICIO (horas/día)	Horas promedio/día	24 h/día	20 h/d	24 h/día
ÁREA COMERCIAL					
7	EFICIENCIA DE RECAUDO (%)	(\$ Recaudados/\$ Facturados)*100	100%	85%	Sin dato (pendiente)
ÁREA ADMINISTRATIVA					
8	RENDIMIENTO DE PERSONAL	(# Total de empleados/# total de suscriptores)*1000	<5	5	ACTO y Aseo: 3.59 ALDO: 2
9	EFICIENCIA LABORAL (\$/m3)	(Costos de personal /volumen facturado)/SMDLVx100	<2.2%	2.2%	SD
ÁREA FINANCIERA					
10	MARGEN DE OPERACION	((Ingresos operacionales- Costos de operación)/ingresos operacionales)*100	>0%	0%	SD
11	CUBRIMIENTO DE COSTOS	(Ingresos Operacionales/ Gastos y costos de administración, operación y mantenimiento)*100	>100%	100%	SD

SD*: Sin Dato. Fuente:



5 ANÁLISIS COMPARATIVO LÍNEA BASE Y SITUACIÓN ACTUAL

En la actual contratación se hace indispensable conocer la situación de progreso, retroceso o estancamiento alcanzado por la Empresa de Servicios Públicos en los componentes institucionales propios de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios; lo anterior contrastando el diagnóstico levantado por la consultoría ORION en el año 2014 y lo identificado por esta consultoría de acuerdo a la guía del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Un paralelo de resultados permitirá identificar la gestión realizada sobre cada una de las áreas.

En la Tabla 30 se presenta un comparativo general entre la línea base y la situación encontrada por la consultoría.

Tabla 30. Cuadro comparativo de diagnóstico ORION-CONHYDRA.

SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS				
Nº	ASPECTO	ORIÓN (Año 2014)	CONHYDRA	OBSERVACIÓN
ÁREA TÉCNICA - OPERATIVA				
1	Cumplimiento de las normas de calidad del agua para el consumo humano.	Cumple	Cumple	Lleva control del proceso y medición del indicador de calidad por parte de la USP.
2	Indicadores de seguimiento: Continuidad y cobertura.	ACUEDUCTO: <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura: 100%. • Continuidad: 24 horas/día. ALCANTARILLADO <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura: 98%. • Continuidad: 24 horas/día. ASEO <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura: 100%. Urb. • Recolección: 1 vez/semana. 	ACUEDUCTO: <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura: 100%. • Continuidad: 24 horas/día. ALCANTARILLADO <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura: 98%. • Continuidad: 24 horas/día. ASEO <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura: 100%. Urb. • Recolección: 1 vez/semana. 	Se da una cobertura de un 100% en el casco urbano y adicional a ello se le presta el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo a algunos suscriptores de la zona rural que se encuentran en cercanías.
ÁREA COMERCIAL				
3	Oficina de peticiones, quejas y recursos	Cumple	Cumple	Aunque no se tenía una persona a cargo en el momento de la visita, la empresa dispone del espacio y de una persona encargada para dar atención a las mismas, se cuenta con un formato para
4	Contrato de Condiciones Uniformes	No cumple	Cumple parcialmente	Se tiene establecido el CCU para los tres servicios no se ha logrado obtener la legalidad ante la CRA debido a que se deben

SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS				
Nº	ASPECTO	ORIÓN (Año 2014)	CONHYDRA	OBSERVACIÓN
				realizar ajustes de los mismos.
5	Procedimiento para atender solicitudes nuevas de servicio	Cuenta con ello	No cuenta	Se sigue una serie de pasos pero no se encuentra documentado
6	Catastro de suscriptores y censo de usuarios	No cumple	Cumple	De acuerdo a la información suministrada se evidencia información del usuario como código, dirección, estrato y clasificación del suscriptor, incluido en el software administrativo de la empresa.
7	Programa de micromedición	No cumple, tiene micromedición pero no el programa.	Cumple parcialmente	No se cuenta con un programa específico, pero si se realiza la reposición de los medidores principalmente cuando se evidencian desviaciones significativas en las lecturas.
8	Factura	No cumple	Cumple parcialmente	El modelo de Factura Contiene información de identificación de la empresa y del usuario que da cumplimiento a la Ley 142 de 1994, no obstante no cuenta con la firma del representante legal que le dé cumplimiento completo.
9	Eficiencia del recaudo	69%	Sin información	No se ha suministrado la información necesaria para determinar la eficiencia del recaudo, se manejan dos procedimientos distintos para el recaudo individual
10	Cartera morosa	Cumple	Cumple	No cuentan con procedimientos para la recuperación de cartera, pero se realizan registros en el sistema de los recaudos en mora y se realizan las acciones coercitivas en caso de ser necesarias.
11	Estadísticas de consumo e índice de agua no contabilizada	No se mide	No se mide	No se realiza la gestión para medir el indicador, no se tiene el conocimiento técnico de cómo se podría realizar.
12	Programa de uso eficiente y ahorro del agua	Cumple	No cumple	No se cumple con el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua. Se tiene un el AYUEDA (desactualizado) y se manifestó el interés de actualizarlo en el año 2019 pero no se conocen fechas concretas.
ÁREA JURÍDICA - LEGAL				



SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS				
Nº	ASPECTO	ORIÓN (Año 2014)	CONHYDRA	OBSERVACIÓN
13	Resolución de certificación	Certificado	Certificado	Mediante la Resolución N° SSPD – 20184010119955 del 25/09/2018 se otorgó la certificación al municipio para la vigencia de 2017.
14	Destinación y giro de los recursos de la participación para financiar actividades elegibles	Cumple	Cumple	-
15	Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos	Cumple	Cumple	El concejo municipal expidió el acuerdo 010 del 22 de diciembre de 2.010 por medio del cual se crea el FSRI
16	Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida	Cumple	Realizada, desactualizada	La empresa de servicios, cumple con la implementación de la estratificación adoptada por el municipio, a través del Decreto 028 del de 2005 (Anexo 3.10 Estratificación), no obstante, ya se encuentra desactualizada Actualmente el municipio no cuenta con un comité permanente de estratificación.
17	Aplicación de la metodología equilibrio entre los subsidios y las contribuciones	Cumple	Cumple	Para el cobro de los servicios se aplican los porcentajes de subsidios y contribuciones, la empresa genera factura de cobro a la alcaldía por este concepto.
18	Cumplimiento de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 142 de 1994	Cumple	Cumple	Realizó el debido agotamiento del artículo y posterior a ello se creó la APC.
19	Reporte de información al SUI, o el que haga sus veces.	Cumple	Cumple	Presenta documentos pendientes para el cargue al SUI en diferentes años, pero en la actualidad se realiza la actividad mediante contrato de prestación de servicios con un profesional externo.
ÁREA ADMINISTRATIVA				
20	Sistema de control interno	Cumple	Cumple	Se realiza para la administración en general por dependencias donde es abordado los temas de la Empresa, pero no se identificó procedimientos e instrumentos que contribuyan a asegurar la

SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS				
Nº	ASPECTO	ORIÓN (Año 2014)	CONHYDRA	OBSERVACIÓN
				gestión administrativa específica de la USP.
21	Estructura organizacional	Cumple	Cumple	Mediante el acuerdo 002 del 19 de julio de 2011 se definió el organigrama de la empresa y se presentó en el presente informe.
22	Manual de funciones	Cumple	Cumple	Mediante acuerdo de Junta Directiva No. 002 del 2011, se implementó el manual de funciones de cada uno de los cargos que desempeñan los funcionarios
23	Manual de procedimientos	Cumple	No cumple	Aunque en la consultoría anterior se relacionó que cuentan con manual de procedimientos al preguntar por estos en las diferentes áreas no se evidenció ninguno-
24	Competencias laborales	No cumple	No cumple	El personal no cuenta con certificación en competencias laborales.
25	Contratos de trabajo y seguridad social	Cumple	Cumple	Vincula al personal por contratos de prestación de servicios, la única persona que se encuentra de planta es la gerente de la empresa.
26	Sistema de evaluación periódica de desempeño del personal	No cumple	No cumple	No se realiza la evaluación periódica del personal.
27	Sistema de software administrativo	No cuenta	Cumple parcialmente	Cuenta con software administrativo llamado CAT el cual cuenta con el proceso de facturación quedando pendiente el módulo de contabilidad y reportes al SUI.
28	Administración de materiales	No cumple	No cumple	Cuenta con un stock muy básico de tuberías y accesorios, lo demás se compra por requerimiento; la administración de materiales es muy manual y se soporta con un cuaderno y Excel (solamente cuando se hacen los pedidos).
29	El presupuesto ejecución y control	Aprobado	Aprobado el del año 2018; el del 2019 estaba en borrador.	Por medio de la resolución N° 011 del 30 de noviembre de 2017 se adoptó el presupuesto para la vigencia fiscal comprendida entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.
30	Manual de contratación	Cumple	No cumple	A pesar de que la consultoría previa afirme la existencia del manual, no se

SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS				
Nº	ASPECTO	ORIÓN (Año 2014)	CONHYDRA	OBSERVACIÓN
				evidenció un manual de contratación específico.
31	Avalúo de la empresa	No cumple	No cumple	No se ha realizado un avalúo de la entidad, ni de los sistemas en general, la competencia la debe asumir el municipio.
ÁREA FINANCIERA				
32	Implementación y aplicación de las metodologías tarifarias expedidas por la CRA.	Cumple	Cumple norma anterior	Aplica lo establecido en el estudio de costos y tarifas, pero no corresponde a la normatividad vigente, se manifestó que se tiene planeado realizar la actualización.
33	Estudios de costos y tarifas	Realizado	Realizado, desactualizado	Se realizó el estudio de tarifa de acuerdo a las resoluciones 287 de 2004 para los servicios de acueducto y alcantarillado y las resoluciones 351 y 352 de 2005 para el servicio de aseo, pero no se ha actualizado conforme a la Res. 825/17, Res. 844/18 y Res 853/18. Al año 2014 se el estudio y se manifestó que se continúa ajustando las indexaciones.
34	Contabilidad separada	Cumple	Cumple	La empresa se implementó el sistema de contabilidad separada de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
35	Plan único de cuentas definido por la SSPP	Cumple	Cumple	Utiliza el PUC según lo dispuesto en el art. 79,3 de la Ley 142 de 1994.
36	Aplicación de los subsidios y contribuciones	Cumple	Cumple	En la factura se aplican los porcentajes de los subsidios y contribuciones establecidos en el acuerdo 022 de 2013 y modificado por el acuerdo N° 012 del 7 de octubre de 2017 y el N° 021 del 16 de diciembre 2017.
37	Plan de obras e inversiones	No presento un POI específico.	No presento un POI específico	No se proyectan ni realizan inversiones al sistema lo que no permite realizar una planeación adecuada, de las inversiones de la empresa, en cumplimiento de los objetivos estratégicos, planteados para mejorar la prestación de cada uno de

SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS				
Nº	ASPECTO	ORIÓN (Año 2014)	CONHYDRA	OBSERVACIÓN
				los servicios. Esta obligación aparece en el art. 14 de la Ley 142 de 1.994 como plan de expansión de costo mínimo.
38	Contribuciones a SSPD y CRA	No cumple	Cumple	Se realizan las respectivas contribuciones a las entidades y organismos de control.
39	Pago de tasas ambientales	Paga tasa retributiva	Cumple	Actualmente se paga la tasa retributiva no se solicitó información sobre el pago de la tasa por uso pero la concesión de aguas cuenta con vigencia hasta el 2019, por lo que se debe iniciar de nuevo con la recopilación de información para solicitarse con el debido tiempo.
COMPONENTE SOCIAL				
40	Comité de desarrollo y control social	Cumple	Cumple	El municipio expidió el decreto 020 de 2008, donde se inscribe y reconoce al comité de control social y a su vocal de control, pero éste perdió vigencia, se encuentra actualmente activo.



6 CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS

6.1 Conclusiones

El municipio de La Belleza ha realizado efectivamente el agotamiento del artículo 6º de la Ley 142 de 1994, prueba de ello es la creación y puesta en funcionamiento de La Administración Pública Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de La Belleza la cual se encuentra facultada para prestar los servicios públicos domiciliarios de manera independiente.

Con base a lo anterior La Administración Pública Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado del municipio de La Belleza es la empresa encargada de asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios por medio de un contrato adscrito con la administración municipal, esta cooperativa se constituyó el día 25 de marzo de 2010.

La empresa elaboró los estudios de Costos y Tarifas en el año 2014, con base en la metodología definida por la CRA, los cuales se encuentran desactualizados con respecto al nuevo marco tarifario, no obstante, se resalta el hecho de según la contadora de la empresa se ha realizado las indexaciones de acuerdo con los índices de las formulas tarifarias, afectando la suficiencia financiera del prestador. Adicionalmente para dar cumplimiento normativo, se deberá realizar la actualización tarifaria de acuerdo a la R.825/17, y R. 844/18

Aunque aún no se ha logrado verificar y de acuerdo a una conversación telefónica desarrollada con la contadora, la empresa implementa el modelo de costos y gastos ABC, establecido en las Resoluciones SSPD 1417 de 1997 y 33635 de 2005 y de carácter obligatorio para todos los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, no obstante, la gerente de la APC no tenía conocimiento de ello.

No se tiene un control de la ejecución presupuestal de ingresos y gastos, lo cual puede llegar a poner en riesgo financiero a la empresa, debilitando el presupuesto de la administración municipal, debido, a que cada año aumentan los costos y gastos de la prestación de los servicios, además se debe considerar el hecho de que las tarifas no se han actualizado de acuerdo a la Resolución

La Empresa no tiene una estructura tarifaria que le permita dar lineamientos para la financiación de obras de inversión, ya que no cuentan con un Plan de Obras de Inversión Regulado – POIR.

Se observa en un alto porcentaje de la empresa la falta de documentación, implementación y diligenciamiento de los procesos y actividades que realizan desde todas las áreas de la empresa.

La Administración Pública Cooperativa de AAA tiene un porcentaje de cargue de reporte de información en el SUI del 96%, lo que evidencia un cargue periódico; la información faltante corresponde en su mayoría a los años 2010, 2014 y 2015, lo que representa un total de 113 reportes pendientes. Por su parte en SUI registra La Unidad de Servicios Públicos de La Belleza identificada con NUIR 20909 cuándo el Municipio era prestador directo, cabe



resaltar que esta información deberá ser presentada por parte del municipio ya que la empresa no cuenta con los registros, se identificó un porcentaje de cargue del 25% entre el periodo comprendido del año 2005 al 2018, para un total de 1518 reportes pendientes y 524 radicados.

Existe el contrato de condiciones uniformes para los servicios de Acueducto y Alcantarillado así como para el servicio de Aseo pero no se tiene el concepto de legalidad de la CRA, en el radicado CRA N° 2014-321-000111-2 de 14 de enero de 2014, por medio de la cual se notifican los ajustes que deben ser realizados y hasta tanto no sean atendidos no podrán ser remitidos nuevamente, situación que dificulta la seguridad en las medidas a tomar cuando se trata de exigir a los usuarios pues no se conocen claramente los derechos y los deberes del prestador y de los usuarios.

El AYUEDA no se encuentra actualizado, no se tiene establecido un cronograma para la actual administración y no se conoce con certeza la gestión realizada en el seguimiento las actividades programadas en los temas de uso eficiente y ahorro del agua.

Con respecto al PSMV la empresa no realiza las autodeclaraciones de los tres (3) puntos de vertimiento a la CAS, lo que refleja el pago de la tasa retributiva debida a incumplimientos en carga contaminante que se vierten a la fuente receptora, lo anterior impide cumplir con los objetivos de la fuente por parte de la CAS (ver Anexo 2.5.1 Tasa retributiva).

Adicionalmente en la administración municipal se tiene una propuesta técnico-económica para realizar la caracterización y análisis de laboratorio correspondiente al muestreo de calidad de las descargas, insumo necesario para realizar la actualización del PSMV y los ajustes que apliquen al factor regional (ver Anexo 7. Contrato actualización PSMV).

La Administración Pública Cooperativa de acueducto, alcantarillado y aseo en su mayoría se compone por personal externo que es contratado mediante la modalidad de prestación de servicios, por ejemplo, se cuenta con: Asesor contable, asesor para el cargue del SUI, y asesor para realizar las auditorías internas de la empresa; estas personas sólo van a la empresa cuando lo requiere y en el momento de la visita no se encontraba ninguno de ellos. Situación que limitó la tarea de actualización de la línea base de diagnóstico y generó documentación pendiente que requiere ser posteriormente analizada por los especialistas de la consultoría; es de agregar, que este escenario afecta directamente los cronogramas de trabajo.

Indiferentemente de la modalidad de contratación se debe generar e implementar un reglamento interno de trabajo; adicionalmente no se cuenta con inducciones generales dirigidas tanto al personal nuevo como antiguo de la empresa, o capacitaciones técnicas para el personal operativo, que permitan mejorar la prestación de los servicios.

Se lleva el registro mensual y medición de los indicadores de calidad del agua tratada, desde la planta de tratamiento y en los puntos concertados sobre la red de distribución, dando cumplimiento normativo (R. 2115/07), donde la última caracterización arrojó un IRCA sin riesgo para la salud humana. Aunque esta tarea es contratada con un laboratorio



externo, es importante resaltar que no se cuenta con una dotación completa del laboratorio que permita la caracterización físico-química del agua cruda y tratada.

Se recomienda iniciar un programa de medición de agua no contabilizada que permita calcular el Índice de Agua No Contabilizada (IANC) para su posterior reporte, además de lograr la optimización de la prestación del servicio de una manera más eficiente y efectiva. Lo anterior permitirá implementar correctivos técnicos que inciden positivamente sobre indicadores ambientales y económicos de la empresa.

6.2 Estrategias para el aseguramiento de la prestación de los servicios públicos en el Municipio

Se debe requerir por parte del asesor de la actualización tarifaria que se realice una correcta transferencia del análisis de la información recopilada y los resultados obtenidos para que la empresa realice la marcha tarifaria que permitirá la actualización de la tarifa según la normatividad vigente, la cual deberá ser socializada ante los usuarios y los entes de control.

Es de vital importancia que elaboren y documenten los procesos administrativos y operativos de la empresa, para mejorar herramientas de seguimiento, evaluación, mediciones y control de las gestiones necesarias para el aseguramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

En caso de no contar con ellos se debe implementar el sistema de Costos Unificado ABC definido por la SSPD, para evaluar, controlar y optimizar los recursos asignados a cada uno de los servicios prestados, además cumplir con el requisito de las Resoluciones SSPD 1417 de 1997 y 33635 de 2005.

Desde el punto de vista financiero es necesario implementar y documentar procesos que permitan a la institución realizar un control en el componente presupuestal, contable y de tesorería, para disminución de riesgos referentes al manejo fiscal.

Realizar los correspondientes ajustes del CCU - Contrato de Condiciones Uniformes para cada uno de los servicios que han sido solicitados por la CRA, se deberán estructurar con sus respectivos anexos técnicos y se gestionará de nuevo ante el organismo de control para la emisión del concepto de legalidad. Una vez se obtenga el concepto se realiza la socialización de los mismos para su conocimiento, divulgación e implementación.

El PGIRS deberá ser revisado con detenimiento para atender cada uno de los programas y seguir con mayor constancia los cronogramas de trabajo establecidos en los diferentes escenarios de trabajo (corto y mediano plazo), realizando de manera continua seguimiento y verificación de los alcances obtenidos e identificando las mejoras.

Implementar el programa de agua no contabilizada y gestionar a través de recursos que se puedan disponer, para ajustar del sistema de instrumentación existente que permita realizar el seguimiento a la macromedición, herramienta de registros de seguimiento y avance en los programas y planes de la gestión de la pérdida. Dentro del programa es importante implementar las siguientes actividades:



7 ANEXOS

Los anexos relacionados a continuación fueron suministrados por la alcaldía municipal desde la Secretaría de Planeación del municipio:

Anexo 1. Gestión del riesgo

- Anexo 1.1 Base de datos.
- Anexo 1.2 Tomo I.
- Anexo 1.3 Tomo II.
- Anexo 1.4 Tomo III.
- Anexo 1.5 Tomo IV.
- Anexo 1.6 Tomo V.
- Anexo 1.7 Tomo VI.

Anexo 2. Planos físicos y digitales

- Anexo 2.1 Acueducto.
- Anexo 2.2 Alcantarillado Central.
- Anexo 2.3 Alcantarillado modificado.
- Anexo 2.4 Alcantarillado.
- Anexo 2.5 Planta de tratamiento.
- Anexo 2.6 Alcantarillado_PLANO1_2012 (físico).
- Anexo 2.7 Alcantarillado_PLANO2_2012 (físico).

Anexo 3. Evidencias capacitaciones (AYUEDA y PGIRS).

- Anexo 3.1 Capacitaciones PGIRS y AYUEDA 2017.
- Anexo 3.2 Capacitaciones PGIRS y AYUEDA 2017-2
- Anexo 3.3 Capacitación manejo integral de residuos.
- Anexo 3.4 Casco urbano_proyecto capacitaciones reciclaje.
- Anexo 3.5 Firmas capacitación AAA – 2016.

Anexo 4. PGIRS

- Anexo 4.1 Resolución N° 90 - 2007 - Adopción PGIRS_1.
- Anexo 4.2 Resolución DGL N° 1087 - 2009 - Aprobación PGIRS_1.
- Anexo 4.3 Decreto N° 060-2015 Adopción PGIRS.
- Anexo 4.4 Actualización PGIRS.
- Anexo 4.5 Cronograma del PGIRS.

Anexo 5. AYUEDA (desactualizado)

- Anexo 5.1 Portada-Contenido-Anexos AYUEDA.
- Anexo 5.2 Carta CAS_AYUEDA.
- Anexo 5.3 AYUEDA La Belleza.
- Anexo 5.4 Campañas educativas y de motivación especial.
- Anexo 5.5 Control y reducción de pérdidas.
- Anexo 5.6 Implementación y dotación de dispositivos ahorradores.
- Anexo 5.7 Protección de fuentes hídricas.

Anexo 6. Certificación municipio

Anexo 7. Contrato actualización PSMV.

Anexo 8. Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI).

Anexo 9. Presupuesto anual 2013.



Finalmente, la información que se relaciona como sigue fue suministrada por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de la Belleza, y otra restante se extrajo de la página Web de la misma:

Anexo 1. Documentos legales.

- Anexo 1.1 CAMARA DE COMERCIO.
- Anexo 1.2 ESTATUTOS.
- Anexo 1.3 RUT A.A.A.

Anexo 2. Documentos financieros.

- Anexo 2.1 ACUERDO N. 022 DE 2013 APROBACIÓN SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES.
- Anexo 2.2 ACTA DE ESTUDIO TARIFARIO.
- Anexo 2.3 Evidencia separación de costos.
- Anexo 2.4 Documentos (página web).
- Anexo 2.5 Facturas
 - Anexo 2.5.1 Tasa retributiva.
 - Anexo 2.5.2 Cuenta de cobro subsidios.
 - Anexo 2.5.3 Recibo internet.
- Anexo 2.6 Res 0011 de 2017 (Presupuesto anual de La Belleza).
- Anexo 2.7 Pantallazo reportes contables.

Anexo 3. Documentos comerciales.

- Anexo 3.1 Contrato de condiciones uniformes.
 - Anexo 3.1.1 Observaciones de la CRA.

Anexo 4. Documentos administrativos.

- Anexo 4.1 Acuerdo 002 (Manual de Funciones y arquitectura organizacional).
- Anexo 4.2 Informe de ejecución subsidios.
- Anexo 4.3 Informe ejecutivo aseo.
- Anexo 4.4 Acta de permanencia-plan de aseguramiento.
- Anexo 4.5 Certificado de permanencia - Contraloría General.
- Anexo 4.6 Acta de reunión ordinaria.

Anexo 5. Control interno (documentos página web).

- Anexo 5.1 AUDITORIA.
- Anexo 5.2 ESP LA BELLEZA MANUAL ESTRATEGIAS.
- Anexo 5.3 INFORME PORMENORIZADO JULIO-2018.
- Anexo 5.4 INFORME PORMENORIZADO NOV 2018.
- Anexo 5.5 RESOLUCION002.
- Anexo 5.6 Contratos 2016
- Anexo 5.7 Contratos 2017.
- Anexo 5.8 Contratos 2018.

Anexo 6. Permisos ambientales.

- Anexo 6.1 Concesión de aguas.

Anexo 7. Programas - planes (documentos página web).

- Anexo 7.1 PLANCAPACITACION.
- Anexo 7.2 DÍAS DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS EN EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE LA BELLEZA.
- Anexo 7.3 CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACION AMBIENTAL A LA POBLACION.



- Anexo 7.4 Asistencia capacitaciones (planillas).

Anexo 8. Documentos técnicos.

- Anexo 8.1 Calidad de agua.
- Anexo 8.2 Actas de concertación puntos de muestreo.
- Anexo 8.3 Planos (fotos a rótulo).
- Anexo 8.4 BENEFICIO ESANT-Calidad de agua.

Anexo 9. Contratación (documentos página web).

- Anexo 9.1 Documentos página web.
- Anexo 9.2 Contrato 007-2014.
- Anexo 9.3 Contrato de suministro # 014.
- Anexo 9.4 Contrato de suministro ACTO_2013.
- Anexo 9.5 Contrato micromedición.

Anexo 10. Logo AAA la Bellezana.

