



PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ACANTARILLADO

Código: PR-DT-04

Versión: 03

Fecha actualización:
15/03/2023

1. OBJETIVO:

Ejecutar proyectos y obras para la ampliación y el mejoramiento de la cobertura del servicio de acueducto y alcantarillado, conforme a lo establecido en la normatividad vigente y en el Plan de Desarrollo Municipal en uso de las competencias del ente territorial, a través de la Oficina de Servicios Públicos.

2. ALCANCE:

Inicia con la contratación de los servicios u obras requeridas para ampliar y mejorar la cobertura del servicio de acueducto y alcantarillado, continua el seguimiento a la ejecución de las obras a través de la supervisión, atención de las solicitudes realizadas por los usuarios en materia de servicios públicos de acueducto y alcantarillado y finaliza con la liquidación de los contratos y la aplicación de acciones de mejoramiento para el aseguramiento de la prestación del servicio.

3. RESPONSABLE:

Es responsabilidad del Secretario de Infraestructura, Subsecretario de Gestión Operativa, Obras y Mantenimientos, Jefe Oficina de Servicios Públicos el cumplimiento, aplicación y actualización de este procedimiento.

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

Acometida. Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.

Acueducto Veredal: Son acueductos comunitarios rurales, administrados por organizaciones comunitarias creadas con el objeto de entregar agua a comunidades rurales que se encuentran ubicadas en las áreas productoras de recursos hídricos.

Alcantarillado: Red de tuberías subterráneas que termina o no en una planta de tratamiento y sirve para la recolección, conducción, remoción, procesamiento y eliminación de las aguas negras urbanas y pluviales.

Revisado por: Jefe Oficina Servicios Públicos Domiciliarios

Aprobado por: Secretario de Infraestructura



**PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA
PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE
ACUEDUCTO Y ACANTARILLAD**

Código: PR-DT-04

Versión: 03

Fecha actualización:
15/03/2023

Entidad territorial: Se entiende como entidad territorial las personas jurídicas, de derecho público, que componen la división político-administrativa del estado, gozando de autonomía de la gestión de sus intereses. Son Entidades Territoriales los Departamentos, Municipios, Distritos y los Territorios indígenas y eventualmente, las Regiones y Provincias.

Empresa de servicios públicos mixta. Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas de aquella o éstas tienen aportes iguales o superiores al 50%.

Factura de servicios públicos. Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Saneamiento básico. Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

Servicio público domiciliario de acueducto. Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio público domiciliario de alcantarillado. Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.



**PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA
PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE
ACUEDUCTO Y ACANTARILLAD**

Código: PR-DT-04

Versión: 03

Fecha actualización:
15/03/2023

5. CONTENIDO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>1. Identificar las necesidades de la comunidad en cuanto a la infraestructura de redes de acueducto y alcantarillado. El Secretario de Infraestructura, Jefe de la Oficina de Servicios Públicos, Profesionales y Técnicos de apoyo con base en las solicitudes realizadas por las partes interesadas (Alcalde, Secretarios de Despacho, Servidores Públicos, Comunidad en General), identifican las necesidades y el estado en el que se encuentran redes de acueducto y alcantarillado en las zonas urbana y rural.</p>	<p>Secretario de Infraestructura</p> <p>Jefe Oficina de Servicios Públicos</p> <p>Profesionales y Técnicos de apoyo</p>	<p>Solicitudes SIGGED</p> <p>Plan de Desarrollo</p> <p>Documentos insumo de la participación ciudadana</p> <p>FO-DT-19 Acta de visita (en los casos que requiera)</p>
<p>2. Consolidar base de datos de inventario de redes de servicio público de acueducto y alcantarillado. Profesionales y Técnicos de apoyo alimentan, actualizan y consolidan la base de datos suministrada por los operadores de los servicios públicos con la información de la identificación de necesidades y estado de las redes de acueducto y alcantarillado en las zonas urbana y rural.</p>	<p>Profesionales y Técnicos de apoyo</p>	<p>Base de datos de usuarios de las redes de servicio públicos.</p> <p>Plano de las redes de acueducto y alcantarillado en el municipio.</p>
<p>3. Gestionar la Contratación de las obras y/o diseños de redes de acueducto y alcantarillado: El Secretario Infraestructura, Subsecretario de Gestión Operativa, Obras y Mantenimientos y el Jefe de la Oficina de Servicios Públicos, gestionan y adelantan el proceso de contratación de las obras o diseños, así como la interventoría y/o programa de fortalecimiento a los acueductos veredales, conforme al Proceso de Adquisiciones de la Secretaria Jurídica, el PR-AD-01 "Procedimiento previo para la contratación estatal", los procedimientos de la modalidad de contratación seleccionada del Proceso de adquisiciones y lo establecido en el Manual de Contratación del Municipio.</p>	<p>Secretario de Infraestructura</p> <p>Subsecretario de Gestión Operativa, Obras y Mantenimientos</p> <p>Jefe Oficina de Servicios Públicos</p>	<p>Anexos al PR-AD-01 "Procedimiento previo para la contratación estatal"</p> <p>Anexos de acuerdo al procedimiento de la modalidad de contratación seleccionada del Proceso de adquisiciones</p>



**PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA
PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE
ACUEDUCTO Y ACANTARILLAD**

Código: PR-DT-04

Versión: 03

Fecha actualización:
15/03/2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>4. Supervisar la ejecución de los contratos de obras y/o diseño: El Secretario de Infraestructura designa la supervisión de los contratos conforme al Proceso de Adquisiciones de la Secretaria Jurídica, el PR-AD-07 “Procedimiento para la supervisión e Interventoría” y lo establecido en el Manual de supervisión e interventoría del municipio de Itagüí.</p>	<p>Secretario de Infraestructura</p> <p>Supervisor designado</p>	<p>Anexos al PR-AD-07 “Procedimiento para la supervisión e Interventoría”</p>
<p>5. Atender las solicitudes realizadas por los usuarios en materia de servicios públicos de acueducto y alcantarillado: El Jefe de la Oficina de Servicios Públicos, Profesionales y Técnicos de apoyo atienden y surten el seguimiento a las quejas o reclamaciones de la comunidad y adelanta gestiones necesarias ante el operador que presta los servicios públicos domiciliarios.</p>	<p>Jefe Oficina de Servicios Públicos</p> <p>Profesionales y Técnicos de apoyo</p>	<p>Solicitudes al operador</p> <p>Correspondencia SIGGED</p> <p>FO-DT-19 (en los casos que requiera)</p> <p>Actas de visita, registro fotográfico, informe.</p>
<p>6. Evaluar la satisfacción del Usuario: El Jefe de Oficina socialización de proyectos, el Supervisor designado, interventor y contratista, evalúan la satisfacción del usuario aplicando el formato FO-EM-09 “Encuesta de percepción del usuario o parte interesada”.</p>	<p>Jefe de Oficina socialización de proyectos</p> <p>Supervisor designado</p> <p>Interventor del contrato</p>	<p>FO-EM-09 Encuesta de percepción del Usuario o parte Interesada.</p>
<p>7. Realizar la Liquidación de los contratos: El supervisor designado y contratistas efectúan la liquidación de los contratos conforme al Proceso de Adquisiciones de la Secretaria Jurídica, el PR-AD-11 “Procedimiento para la liquidación de contratos o convenios” y lo establecido en el Manual de Contratación del Municipio.</p>	<p>Supervisor designado</p> <p>Contratistas</p>	<p>Anexos al PR-AD-11 “Procedimiento para la liquidación de contratos o convenios”</p>



**PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA
PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE
ACUEDUCTO Y ACANTARILLAD**

Código: PR-DT-04

Versión: 03

Fecha actualización:
15/03/2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO/ INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>8. Otorgamiento de subsidios a las personas de menores ingresos en cumplimiento de la normatividad vigente. El prestador del servicio público, envía periódicamente el balance de los subsidios entregados a los estratos 1, 2 y 3 y las contribuciones de los estratos industrial y comercial. El técnico administrativo elabora el “<i>FO-AD-32 Orden de pago</i>”, la cual debe ser suscrita por el Secretario de Infraestructura y Jefe Oficina de Servicios Públicos la remite a la Secretaría de Hacienda con los soportes correspondientes para el correspondiente pago.</p>	<p>Empresa de servicios públicos domiciliarios</p> <p>Secretario de Infraestructura</p> <p>Jefe Oficina de Servicios Públicos</p> <p>Técnico Administrativo</p>	<p>Reporte Empresas de servicios públicos domiciliarios</p> <p>FO-AD-32 Orden de Pago,</p> <p>Soportes</p> <p>Acuerdo Municipal</p>
<p>9. Realizar seguimiento a la ejecución del procedimiento e identificar oportunidades de mejoramiento: Periódicamente a través de los Comités Técnicos el Secretario de Infraestructura, subsecretario de Gestión Operativa de Infraestructura, Jefes de oficina, Líder SIGI, evalúan la ejecución del procedimiento, identifican las dificultades o desviaciones presentadas, identifican oportunidades de mejoramiento y las documentan, de acuerdo a lo establecido en el Proceso de Evaluación y Mejoramiento continuo, y diligenciando los formatos “<i>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</i>” y/o “<i>FO EM-15 Plan de Mejoramiento</i>”</p>	<p>Integrantes del comité primario</p> <p>Secretario de Infraestructura</p> <p>Subsecretario de Infraestructura</p> <p>Jefes de Oficina Líder SIGI</p>	<p>FO-DE-01-Acta de Reunión</p> <p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos,</p> <p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</p>
<p>10. Aplicar las acciones de mejoramiento establecidas y realizar seguimiento a su eficacia: El Líder SIGI o el responsable designado, aplican las acciones de mejoramiento establecidas y realizan seguimiento a la eficacia de las mismas, teniendo en cuenta lo establecido en el Proceso “Evaluación y Mejoramiento Continuo”, diligenciando el seguimiento en el “<i>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento</i>”. y/o “<i>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</i>”</p>	<p>Líder SIGI</p> <p>Responsable designado</p>	<p>FO-EM-15 Plan de Mejoramiento,</p> <p>FO-DE-11 Matriz de Riesgos</p>



**PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA
PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE
ACUEDUCTO Y ACANTARILLAD**

Código: PR-DT-04

Versión: 03

Fecha actualización:
15/03/2023

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Constitución Política Artículos s 90, 209, 311
- Ley 142 de 1994 Régimen de los servicios públicos domiciliarios.
- Ley 80 de 1993, Estatuto Contractual
- Ley 1150 2007, Contratación Pública
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción
- Ley 963 de 2005: Contratos de estabilidad jurídica
- Ley de garantías electorales: Ley 996 de 2005
- Ley 1551 de 2012, Nueva ley de Municipios:
- Ley 1508 de 2012 Asociación Público-Privado
- Ley 388 de 1997 modifica la Ley 9 de 1989, y la Ley 2 de 1991 Reglamentada por los Decretos 150 y 507 de 1999; 932 y 1337 de 2002; 975 y 1788 de 2004; 973 de 2005; 3600 de 2007; 4065 de 2008; 2190 de 2009; 1160 de 2010.
- Acuerdo 020 de 2007. Plan de Ordenamiento Territorial
- Plan de Desarrollo Nacional Vigente
- Plan de Desarrollo Municipal Vigente
- Decreto 958 de 2001 Comisión intersectorial de servicios públicos domiciliarios.
- Decreto 398 de 2002 Servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Decreto 2474 2008 (procesos selección)
- Decreto 4828 2008, 490 y 931 2009 (Garantías)
- Decretos 4881 2008 y 836 2009 (Registro Proponentes)
- Decreto 1170 2008: Enajenación Bienes FRISCO
- Decreto 4444 2008: Enajenación Bienes
- Decreto 4533 de 2008: asociación Público-Privado
- Decreto 2025 de 2009: Modifica 2474
- Decreto 3576 de 2009: Mínima Cuantía
- Decreto 3485 de 2011: SECOP
- Decreto 734 de 2012
- Decreto 019 de 2012 (fe de erratas: Decreto 53 de 2012)
- Documento CONPES 3615 de 2009
- Decreto 4170 de 2011: Compra Eficiente-
- Documento CONPES 3714 de 2011: Riesgo previsible en contratación
- Decreto 734 de 2012 Modifica la Ley 388 de 1997 Sanciones urbanísticas y actuaciones de los curadores urbanos.
- Decreto 1077 del 2015 Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico
- Decreto 1082 del 2015 titulo 9 Servicios Públicos Domiciliarios



**PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA
PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE
ACUEDUCTO Y ACANTARILLAD**

Código: PR-DT-04

Versión: 03

Fecha actualización:
15/03/2023

7. CONTROL DE REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de Almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de Retención	Disposición Final
No Aplica	Anexos al PR-AD-01 "Procedimiento previo para la contratación estatal"	Secretario de Infraestructura Subsecretario de Gestión Operativa, Obras y Mantenimientos Jefe Oficina de Servicios Públicos	Archivo Secretaría Jurídica	Documentos de apoyo Secretaría de Infraestructura	Archivos y carpetas de uso exclusivo del responsable Backup's Claves de acceso	El establecido en la tabla de retención Documental	Archivo Contractual SECOP
No Aplica	Anexos de acuerdo al procedimiento de la modalidad de contratación seleccionada del Proceso adquisiciones	Secretario de Infraestructura Subsecretario de Gestión Operativa, Obras y Mantenimientos Jefe Oficina de Servicios Públicos	Archivo Secretaría Jurídica	Documentos de apoyo Secretaría de Infraestructura	Archivos y carpetas de uso exclusivo del responsable Backup's Claves de acceso	El establecido en la tabla de retención Documental	Archivo Contractual SECOP
No Aplica	Anexos al PR-AD-07 "Procedimiento para la supervisión e Interventoría"	Jefe Oficina de Servicios Públicos Supervisor designado	Archivo Secretaría Jurídica	Documentos de apoyo Secretaría de Infraestructura	Archivos y carpetas de uso exclusivo del responsable Backup's Claves de acceso	El establecido en la tabla de retención Documental	Archivo Contractual SECOP
FO-DT-19	Acta de visita	Profesionales y Técnicos de apoyo	Oficina de los responsables	Oficina de los responsables	Archivos y carpetas de uso exclusivo del responsable Backup's Claves de acceso	2 años	Destruir
FO-EM-09	Encuesta de percepción del Usuario o parte interesada.	Jefe de Oficina socialización de proyectos	Oficina de los responsables	Carpeta Encuestas satisfacción	Backup's Claves de acceso	2 años	Destruir



**PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA
PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE
ACUEDUCTO Y ACANTARILLAD**

Código: PR-DT-04

Versión: 03

**Fecha actualización:
15/03/2023**

No Aplica	Anexos al PR-AD-11 "Procedimiento para la liquidación de contratos o convenios"	Jefe Oficina de Servicios Públicos Supervisor designado	Archivo Secretaría Jurídica	Documentos de apoyo Secretaría de Infraestructura	Archivos y carpetas de uso exclusivo del responsable Backup's Claves de acceso	El establecido en la tabla de retención Documental	Archivo Contractual SECOP
FO-DE-01	Acta de Reunión	Integrantes del comité primario Secretario de Infraestructura					
FO-DE-11	Matriz de Riesgos	Subsecretario de Infraestructura	Oficina de los responsables	PC del responsable/ Carpeta Mejoramiento continuo	Backup's Claves de acceso	2 años	Destruir
FO-EM-15	Plan de mejoramiento	Jefes de Oficina Líder SIGI					

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	30/08/2013	Creación del Documento
02	02/07/2019	<p>Se Modificó:</p> <p>El Numeral 2. Responsables, el Numeral 5. Contenido, actualizando los Registros y Responsables en las Actividades 1, 2, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 16 y 17, se modificó la redacción a las actividades 7, 9 y 14, se crearon las actividades 4 y 15.</p> <p>Se actualizó el Numeral 6. Documentos de referencia, el Numeral 7. Control de Registros/ Información Documentada y el Numeral 9. Anexos, de acuerdo a los cambios en los registros.</p> <p>Acta de Comité Primario N° 06 del 02/07/2019.</p>



**PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA
PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE
ACUEDUCTO Y ACANTARILLAD**

Código: PR-DT-04

Versión: 03

Fecha actualización:
15/03/2023

03	15/03/2023	<p>Se modifica y actualiza:</p> <p>Título, alcance, responsables, definiciones y términos, contenido documentos de referencia y anexos.</p> <p>Se elimina.</p> <p>Anexos: FO-AD-27 Acta de Inicio, FO-DT-20 Acta de obra, FO-DT-21 Actas de cambios, FO-AD-28 Actas modificación, FO-AD-31 Acta Interventoría y pago, FO-AD-32 Orden de pago, FO-AD-33 Acta de recibo de obra, FO-DT-26 Informe final, FO-AD-34 Acta de liquidación, FO-DT-27 Informe de Supervisor, FO-DT-04 Seguimiento a pólizas de obras de infraestructura, FO-DT-12 Acta de comité de obra</p> <p>Cambios aprobados mediante acta de Comité Primario N° 06 extraordinario efectuada el 15/03/2023</p>
----	------------	---

9. ANEXOS:

- Anexos al PR-AD-01 “Procedimiento previo para la contratación estatal”
- Anexos de acuerdo al procedimiento de la modalidad de contratación seleccionada del Proceso de adquisiciones
- Anexos al PR-AD-07 “Procedimiento para la supervisión e Interventoría”
- FO-EM-09 Encuesta de percepción del Usuario o parte Interesada.
- Anexos al PR-AD-11 “Procedimiento para la liquidación de contratos o convenios”
- FO-DT-19 Acta de visita
- FO-DE-01-Acta de Reunión
- FO-DE-11 Matriz de Riesgos
- FO-EM-15 Plan de Mejoramiento