

|   |   |  |                           |
|---|---|--|---------------------------|
|  | <b>ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS</b>           |  | <b>Tipo de Documento</b>  |
|   |   |  | <b>Código</b><br>51.33.01 |
|   | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2022-05-05 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2022-05-05 | <b>Versión</b><br>01      |

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Actualización de Tarifas

**RESPONSABLE:** Técnico de Tarifas

**OBJETIVO:** Actualizar las tarifas para los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de acuerdo con la normatividad vigente.

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

**INSUMO:** Índices para el cálculo de tarifas publicados en la página web de la Comisión de Regulación de Agua potable y saneamiento básico - CRA

**PRODUCTO:** Tarifa actualizada

**USUARIOS:** EAAAY

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

**CRA:** Comisión de Regulación de Agua potable y saneamiento básico.

**SSPD:** Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



## ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS

**Tipo de Documento**

**Código**  
51.33.01

**Fecha de Elaboración**  
2022-05-05

**Fecha Última Modificación**  
2022-05-05

**Versión**  
01

### 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| ACTIVIDAD   | FLUJOGRAMA   | RESPONSABLE               | DOCUMENTO O REGISTRO |
|---|--|---------------------------|----------------------|
| <p><b>1. MONITOREAR LOS ÍNDICES DEL DANE</b></p> <p><i>Monitorear mensualmente los siguientes índices del DANE: Índice de Precios al Consumidor (IPC), Índice combinado de precios al consumidor y combustible (IPCC), Índice de Obres de Explanación (IOEXP), en la página web de la CRA.</i></p> <p><b>VERIFICAR SI LA VARIACIÓN ACUMULADA DEL ÍNDICE ANALIZADO ES IGUAL O SUPERIOR A 3%</b></p> <p><i>Comparar la variación acumulada del índice respecto al valor de la última actualización.</i></p> <p><i>Si se cumple la condición la condición continua al siguiente proceso, si no, hay que seguir monitoreando los índices en la página web de la CRA.</i></p> <p><b>2. CALCULAR EL VALOR DE LA NUEVA TARIFA</b></p> <p><i>La nueva tarifa se debe calcular con la fórmula establecida en la metodología tarifaria establecida por la CRA. (Actualmente compiladas en la Resolución CRA 943).</i></p> | <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; A[1. MONITOREAR LOS ÍNDICES DEL DANE]     A --&gt; B{¿La variación acumulada en el índice es igual o superior a 3%?}     B -- Si --&gt; C[2. Cálcular la nueva tarifa]     B -- No --&gt; D((1))     </pre> | <p>Técnico de Tarifas</p> | <p>N.A.</p>          |



## ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS

**Tipo de Documento**

**Código**  
51.33.01

**Fecha de Elaboración**  
2022-05-05

**Fecha Última Modificación**  
2022-05-05

**Versión**  
01

### 3. INFORMAR AL DIRECTOR COMERCIAL DE LA NECESIDAD DE REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS

*Informar al Director comercial el cumplimiento de las condiciones para actualizar las tarifas con el respectivo valor de aplicarse la actualización.*

### 4. DEFINIR EL MES EN QUE SE APLICARÁ LA ACTUALIZACIÓN

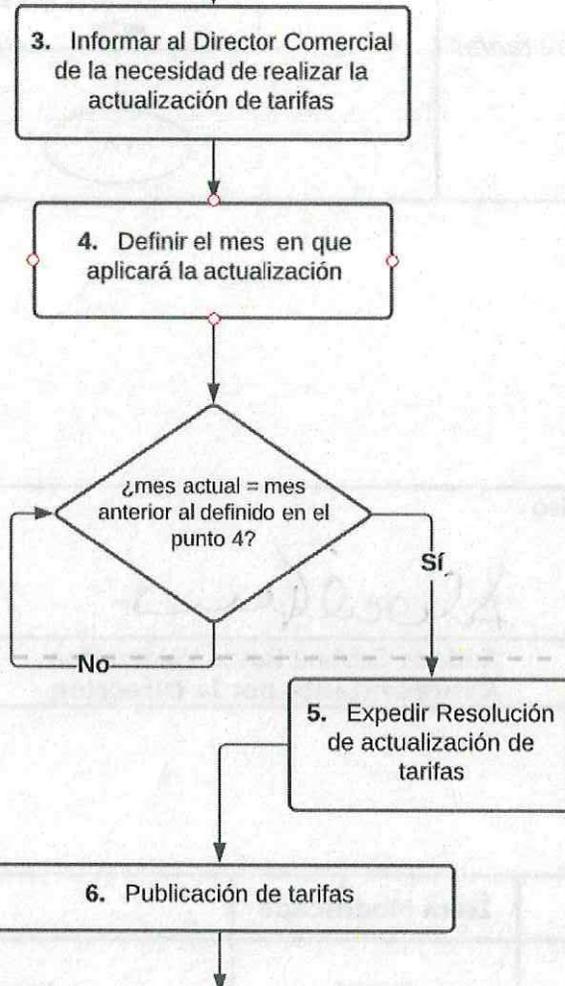
*De acuerdo con el informe presentado al Director, éste deberá adelantar la gestión ante el Gerente para definir el mes en que se aplicará la actualización de las tarifas.*

### 5. EXPEDIR RESOLUCIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS

*Si el mes actual, es igual al mes anterior al definido para realizar la actualización, se expide la Resolución mediante la cual se actualizarán las tarifas, la cual debe ser revisada por el Director Comercial, tener Visto bueno del Asesor Jurídico y Firmada por el Gerente.*

### 6. PUBLICACIÓN DE TARIFAS

*Firmada la Resolución de actualización tarifaria, se enviara a la oficina de prensa las nuevas tarifas para que sean publicadas en un periódico de amplia circulación por lo menos 15 días antes de la fecha de inicio de la aplicación de las nuevas tarifas.*



Técnico de Tarifas

Director Comercial / Gerente

Técnico de Tarifas / Director Comercial / Asesor Jurídico / Gerente

Profesional Oficina de Prensa

Informe

Resolución

Publicación

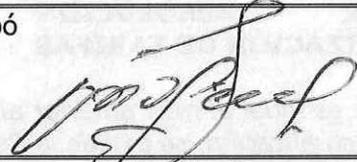
|   |   |  |                           |
|---|---|--|---------------------------|
|  | <b>ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS</b>           |  | <b>Tipo de Documento</b>  |
|   |   |  | <b>Código</b><br>51.33.01 |
|   | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2022-05-05 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2022-05-05 | <b>Versión</b><br>01      |

|   |  |  |         |
|---|--|--|---------|
| <p><b>7. APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TARIFAS</b></p> <p><i>Envío de copia de la Resolución a la oficina de tarifas para la aplicación de las mismas.</i></p> |  | Tecnólogo<br>Oficina de<br>Facturación | Factura |
|---|--|--|---------|

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.33.01.01 Formato base de cálculo tarifas  
Resolución aprobación tarifas

### 4. APROBACIONES

|   |   |  |
|---|---|--|
| Elaboró   | Revisó  | Aprobó   |
|  |  |  |
| Rubén Darío Camacho Castillo<br><b>Líder del Proceso</b>                          | Adriana Cristina Rosas Valderrama<br><b>Representante por la Dirección</b>          | Jairo Bossuet Pérez Barrera<br><b>Gerente EAAAY EICE ESP</b>                         |

### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo             | Aprobado por:                 |
|---------|---------------------|-----------------|--------------------|-------------------------------|
| 1       | 2022-05-05          | Inicial         | Aprobación Inicial | Comité de gestión y desempeño |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN DE TARIFAS</b>         |  | <b>Tipo de Documento</b><br>Caracterización |
|   |   |  | <b>Código</b><br>51.33                      |
|   | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2022-05-05 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2022-05-05 | <b>Versión</b><br>01                        |

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

| IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO   |                                    |
|--|------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> Tarifas   | <b>TIPOLOGÍA:</b> Proceso Misional |
| <b>RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO:</b> Técnico de Tarifas   |                                    |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Garantizar que las tarifas cobradas a los suscriptores de la EAAAY por la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, sean calculadas de acuerdo a la normatividad vigente. |                                    |

| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO   |
|---|
| El proceso de tarifas tiene como función calcular y mantener actualizados los costos y tarifas de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, siguiendo para ello la metodología tarifaria expedida por la Comisión de Regulación de Agua potable y saneamiento básico - CRA. |

| RECURSOS               |                       | REQUISITOS LEGALES - NUMERALES NORMA APLICAR  | PROCEDIMIENTOS   |
|------------------------|-----------------------|---|--|
| <b>HUMANOS</b>         | ✓ 1 Técnico           | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ley 142 de 1994, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios.</li> <li>✓ Resolución CRA 688 de 2014 y/o complementarias.</li> <li>✓ Resolución CRA 720 de 2015 y/o complementarias.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualización de costos y tarifas.</li> <li>✓ Proyección ingresos para la vigencia.</li> <li>✓ Proyección subsidios para la vigencia</li> </ul> |
| <b>TECNOLÓGICOS</b>    | ✓ 1 equipo de computo | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ISO 9001:2015</li> </ul>   |  |
| <b>INFRAESTRUCTURA</b> | ✓ Puesto de trabajo   | <ul style="list-style-type: none"> <li>6. PLANIFICACIÓN, 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. 7. APOYO. 7.1 Recursos. 7.1.2 Personas. 7.1.3 Infraestructura. 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. 7.3 Toma de conciencia. 7.4 Comunicación. 7.5 Información documentada. 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 10. MEJORA. 10.2 No conformidad y acción correctiva. 10.3 Mejora continua.</li> <li>✓ RESOLUCIÓN No. 0520 DE 2018 DEL 17 DE MAYO DE 2018 "Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG - en la EAAAY y se establecen autoridades, roles y responsabilidades, según lo establecido mediante el Decreto 1499 de 2017".</li> </ul> |  |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN DE TARIFAS</b>         |  | <b>Tipo de Documento</b><br>Caracterización |
|   |   |  | <b>Código</b><br>51.33                      |
|   | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2022-05-05 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2022-05-05 | <b>Versión</b><br>01                        |

|   |
|---|
| <b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>   |
| <b>PARÁMETROS DE CONTROL</b> (Mediciones y controles que requiere el proceso para garantizar su óptimo resultado)               |
| Los descritos en las Resoluciones tarifarias expedidas por la Comisión de Regulación de Agua potable y saneamiento básico - CRA |

| <b>INDICADORES</b>   |   |  |  |             |                   |
|--|---|--|--|-------------|-------------------|
| <b>DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA</b>  | <b>OBJETIVO DE CALIDAD</b>  | <b>INDICADOR</b>   | <b>FORMULA</b>   | <b>META</b> | <b>FRECUENCIA</b> |
| <p>La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP se compromete con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y sus actividades complementarias e inherentes y servicios de valor agregado, cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, contribuyendo activamente en la protección del medio ambiente, mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad, cumpliendo con los requerimientos de los organismos de control, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente y respaldando la prestación del servicio con el equipo de trabajo altamente comprometido y capacitado a fin de cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la organización y los requerimientos de los usuarios.</p> | <p>Mejoramiento continuo mediante la eficacia, eficiencia, efectividad y la administración de los riesgos inherentes a la gestión de todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.</p> | Actualizar la tarifa para el servicio de acueducto                           | $\frac{\text{actualizaciones realizadas}}{\text{actualizaciones programadas}}$ | 2           | Trimestral        |
|  |   | Actualizar la tarifa del servicio de alcantarillado                          |  | 2           |                   |
|  |   | Actualizar los costos del servicio de aseo por cambio de semestre calendario |  | 2           |                   |
|  |   | Calcular la tarifa para el servicio de aseo                                  |  | 12          |                   |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN DE TARIFAS</b>         |  | <b>Tipo de Documento</b><br>Caracterización |
|  |   |  | <b>Código</b><br>51.33                      |
|  | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2022-05-05 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2022-05-05 | <b>Versión</b><br>01                        |

| DOCUMENTACIÓN SOPORTE   | SISTEMAS DE INFORMACIÓN  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informes Dirección de Aseo</li> <li>✓ Informes Dirección Técnica</li> <li>✓ Base de datos comerciales</li> <li>✓ Índice para cálculo de tarifas de la CRA</li> <li>✓ Estados Financieros</li> <li>✓ Estudio Tarifario</li> <li>✓ Acuerdo de Subsidios y Contribuciones 001 de 2021</li> <li>✓ Publicación de información reportada al SUI para cálculo de la tarifa de aprovechamiento como actividad complementaria del servicio público de aseo.</li> <li>✓ Reporte de información comercial y técnica del operador conjunto del servicio de aseo</li> </ul> | <p>Qfdocument</p> <p>Software Comercial SYSMAN</p> <p><i>Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SUI</i></p> |

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

| PROCESO PROVEEDOR   | ENTRADAS AL PROCESO   | ACTIVIDADES | DESCRIPCIÓN   | RESPONSABLE ACTIVIDAD | REGISTRO | CRITERIOS DE CONTROL                      | SALIDA DE PROCESO                                  | PROCESO CLIENTE                         |
|---|---|-------------|---|-----------------------|----------|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asuntos Legales</li> <li>• Proceso de Presupuesto</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Resoluciones tarifarias expedidas por la Comisión de Regulación de Agua potable y saneamiento básico - CRA</li> <li>✓ Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).</li> <li>✓ Acuerdo de Subsidios y Contribuciones</li> <li>✓ Decreto 1013 del año 2005</li> <li>✓ Procedimiento de proyección presupuesto.</li> </ul> | <b>P</b>    | Dar cumplimiento a las Resoluciones Tarifarias expedidas por la CRA | Técnico de tarifas    |          | Verificación de los parámetros normativos | Procedimiento de actualización de costos y Tarifas | Entidad Tarifaria Local                 |
|   |   | <b>P</b>    | Dar cumplimiento al Decreto 1013 del año 2005.                      | Técnico de tarifas    |          | Verificación de los parámetros normativos | Procedimiento de Proyección de Subsidios           | Alcaldía Municipal                      |
|   |   | <b>P</b>    | Dar cumplimiento al Procedimiento de proyección presupuesto         | Técnico de tarifas    |          |   |  | Procedimiento de Proyección de Ingresos |



## CARACTERIZACIÓN DE TARIFAS

**Tipo de Documento**

Caracterización

**Código**

51.33

**Versión**

01

**Fecha de Elaboración**

2022-05-05

**Fecha Última Modificación**

2022-05-05

| PROCESO<br>PROVEEDOR | ENTRADAS AL<br>PROCESO   | ACTIVIDADES | DESCRIPCIÓN   | RESPONSABLE<br>ACTIVIDAD  | REGISTRO           | CRITERIOS DE<br>CONTROL  | SALIDA DE<br>PROCESO                       | PROCESO<br>CLIENTE           |  |
|----------------------|--|-------------|---|---|--------------------|--|--|------------------------------|--|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informes Dirección de Aseo</li> <li>✓ Informes Dirección Técnica</li> <li>✓ Base de datos comerciales.</li> <li>✓ Índice para cálculo de tarifas de la CRA.</li> <li>✓ Estados Financieros.</li> <li>✓ Estudio Tarifario</li> <li>✓ Acuerdo de Subsidios y Contribuciones 001 de 2021.</li> <li>✓ Publicación de información reportada al SUI para cálculo de la tarifa de aprovechamiento como actividad complementaria del servicio público de aseo.</li> <li>✓ Reporte de información comercial y técnica del operador conjunto del servicio de aseo.</li> </ul> | H           | Actualización de Costos y Tarifas                           | Solicitar y/o generar la información necesaria para la actualización de tarifas, realizar los cálculos y proyectar el documento administrativo correspondiente. | Técnico de tarifas | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicaciones oficiales</li> <li>✓ Bases de datos</li> </ul> | Revisión por la Dirección                  | Documento Administrativo     | Entidad Tarifaria Local<br>Oficina de Prensa<br>Oficina de Facturación |
|                      |  | H           | Proyección de Subsidios                                     | Solicitar y/o generar la información necesaria para realizar la proyección de subsidios, realizar los cálculos y proyectar la comunicación oficial.             | Técnico de tarifas | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicaciones oficiales</li> <li>✓ Bases de datos</li> </ul> | Revisión por la Dirección                  | <i>Comunicación oficial.</i> | Gerente  |
|                      |  | H           | Proyección de Ingresos                                      | Solicitar y/o generar la información necesaria para realizar la proyección de ingresos, realizar los cálculos y realizar el documento explicativo.              | Técnico de tarifas | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicaciones oficiales</li> <li>✓ Bases de datos</li> </ul> | Revisión por la Dirección                  | <i>Comunicación oficial.</i> | Oficina de Presupuesto   |
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitudes de clientes internos y externos</li> </ul>  | H           | Atender, tramitar y solicitar información o Requerimientos. | Tramitar las solicitudes o requerimientos establecidos por la prestación del servicio   | Técnico de tarifas | Comunicaciones oficiales   | Requerimientos de revisiones de legalidad. | Comunicación                 | Clientes internos y externos   |



## CARACTERIZACIÓN DE TARIFAS

**Tipo de Documento**

Caracterización

**Código**

51.33

**Versión**

01

**Fecha de Elaboración**

2022-05-05

**Fecha Última Modificación**

2022-05-05

| PROCESO PROVEEDOR | ENTRADAS AL PROCESO  | ACTIVIDADES | DESCRIPCIÓN   | RESPONSABLE ACTIVIDAD  | REGISTRO           | CRITERIOS DE CONTROL     | SALIDA DE PROCESO                             | PROCESO CLIENTE   |                            |
|-------------------|--|-------------|---|--|--------------------|--------------------------|---|---|----------------------------|
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Controles tarifarios</li> <li>✓ Auditorías Internas y externas</li> <li>✓ Planeación Estratégica</li> </ul> | <b>V</b>    | Realizar verificación de los cálculos, actualizaciones y proyecciones realizadas            | Realizar inspecciones cumplimiento   | Técnico de tarifas |                          | Medidas correctivas implementadas             | Reporte de Aceptación                                       | Director Comercial         |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Controles tarifarios</li> <li>✓ Auditorías Internas y externas</li> </ul>                                   | <b>A</b>    | Valoración de indicadores; metas alcanzadas y propuestas de redireccionamiento del Proceso. | Actualizar los indicadores y metas propuestas                                    | Técnico de tarifas | Formato de indicadores   | Indicadores analizados                        | Actualización de indicadores                                | Planeación                 |
|                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planeación Estratégica</li> </ul>   | <b>A</b>    | Aplicar acciones correctivas, preventivas y de Mejora                                       | Hacer y realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora | Técnico de tarifas | Acciones de mejoramiento | Acciones correctiva y de mejora implementadas | Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas | Control Interno Planeación |

|          |         |          |       |          |           |          |        |
|----------|---------|----------|-------|----------|-----------|----------|--------|
| <b>P</b> | PLANEAR | <b>H</b> | HACER | <b>V</b> | VERIFICAR | <b>A</b> | ACTUAR |
|----------|---------|----------|-------|----------|-----------|----------|--------|

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### **Procedimientos.**

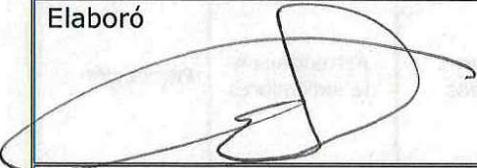
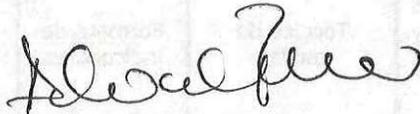
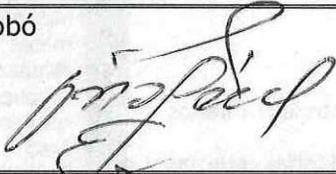
- ✓ 51.33.01 Procedimiento de Actualización tarifaria
- ✓ Procedimiento de proyección de subsidios
- ✓ Procedimiento de proyección de ingresos

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>CARACTERIZACIÓN DE TARIFAS</b>         |  | <b>Tipo de Documento</b><br>Caracterización |
|   |   |  | <b>Código</b><br>51.33                      |
|   | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2022-05-05 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2022-05-05 | <b>Versión</b><br>01                        |

**Formatos.**

✓ 51.33.01.01 Formato base de cálculo tarifas

**4. APROBACIONES**

|   |  |   |
|---|--|---|
| Elaboró   | Revisó   | Aprobó  |
|  |  |  |
| <b>Rubén Darío Camacho Castillo</b><br><b>Líder del Proceso</b>                   | <b>Adriana Cristina Rosas Valderrama</b><br><b>Representante por la Dirección</b>  | <b>Jairo Bossuet Pérez Barrera</b><br><b>Gerente EAAAY EICE ESP</b>                 |

**5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN**

| Versión | Fecha de Aprobación | Ítem Modificado | Motivo             | Aprobado por                                |
|---------|---------------------|-----------------|--------------------|---|
| 01      | 2022-05-05          | Inicial         | Aprobación Inicial | Comité de Gestión y Desempeño Institucional |