	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 1 de 7

- - - - 0 1 5 1
RESOLUCION N°
(1 3 ABR 2020)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y REGLAMENTA PARA LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO – IBAL SA ESP OFICIAL- LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 3, 4, 5, 6 Y 11 DEL DECRETO LEGISLATIVO 491 DEL 28 DE MARZO DE 2020

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en uso de facultades constitucionales, legales y estatutarias que le han sido otorgadas, asimismo en uso de aquellas que le han sido conferidas por la Junta Directiva de la Empresa IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y por las establecidas en los artículos 209 y 211 constitucionales, 9 a 14 de la Ley 489/98 y en especial,

CONSIDERANDO:

Que el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, es una Empresa Industrial y Comercial, de gestión económica conforme a las reglas del derecho privado, con personería jurídica, autonomía administrativa, presupuesta y financiera, con patrimonio propio, del orden descentralizado; especializada en la captación, potabilización y distribución de agua apta para el consumo humano, recolección y tratamiento de aguas residuales, con radio de acción dentro del área de prestación de servicio APS, del perímetro hidráulico urbano de Ibagué.

Que los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal contemplados en los artículos 209 y 270 de la Constitución Política de 1991, señalan que la función administrativa está al servicio del interés general y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.


Que las autoridades administrativas de conformidad con principio de coordinación y colaboración, deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales.

Que el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud - OMS - declaró el actual brote de enfermedad por coronavirus COVID -19 como una pandemia, esencialmente por la velocidad de su propagación y la escala de trasmisión.

Que según la OMS la pandemia del nuevo coronavirus COVID -19 es una emergencia sanitaria y social mundial, que requiere una acción efectiva e inmediata de los gobiernos, las personas y las empresas.

Que una de las principales medidas, recomendadas por la OMS, es el distanciamiento social y aislamiento, para lo cual, las tecnologías de la información y las comunicaciones se convierten en una herramienta esencial para permitir la protección de la vida y la salud de los colombianos.



	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 2 de 7

Que el 12 de marzo de 2020, mediante Resolución número 385, el Ministro de Salud y Protección Social, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1753 de 2015, declaró el estado de emergencia sanitaria por causa del nuevo coronavirus COVID-19, en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020 y, en virtud de la misma, adoptó una serie de medidas con el objeto de prevenir y controlar la propagación del coronavirus COVID-19 y mitigar sus efectos.

Que el 17 de marzo de 2020, con fundamento en el artículo 215 de la Constitución Política de Colombia, a través del Decreto Legislativo 417, se declaró el Estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, por término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país a causa del nuevo coronavirus COVID-19, señalando en la parte considerativa, entre otros aspectos: la necesidad expedir normas que habiliten actuaciones judiciales y administrativas mediante la utilización medios tecnológicos, al igual que la simplificación de las actuaciones administrativas.

Que el 17 de marzo de 2020, el Ministerio de Trabajo expidió la Circular No. 0021, con sustento en la protección constitucional al trabajo como una obligación social y que goza, en todas sus modalidades de la especial protección del Estado, y mediante la cual determina las medidas de protección al empleo durante la fase de contención del COVID-19 y de la declaración de emergencia sanitaria, por tanto, el empleador deberá valorar las funciones del trabajador y el desempeño de las mismas según alternativas planteadas.

Que el 22 de marzo de 2020, se expide el Decreto Ejecutivo 457, mediante el cual se ordena el aislamiento preventivo obligatorio desde el 25 de marzo a las 0:00 horas, hasta el 13 de abril a las 0:00 horas, en el marco de la Emergencia Sanitaria por causa de coronavirus COVID-19 en todo el territorio colombiano.

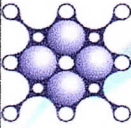
Que el 28 de marzo de 2020, el Ministerio de Justicia y del Derecho, expidió el Decreto Legislativo Nro. 491, *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica"*.

Que el 30 de marzo de 2020, el Alcalde Municipal de Ibagué, expidió el decreto No. 1000-0227, *"Por medio del cual se adoptan en la administración central municipal de la Alcaldía de Ibagué las medidas de atención, prestación del servicio y protección laboral expedidas por el presidente de la República en Decreto 491 del 28 de marzo de 2020"*.

Que el 8 de abril de 2020, el Ministerio del Interior, expidió el Decreto 531 de 2020 *"Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-1, y el mantenimiento del orden público"* mediante el cual se ordena el aislamiento preventivo obligatorio a partir del 13 de abril a las 0:00 horas, hasta el 27 de abril a las 0:00 horas, en el marco de la Emergencia Sanitaria por causa de coronavirus COVID-19 en todo el territorio colombiano.

== - - 0151

13 ABR 2020

 IBAL S.I.G	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 3 de 7

Que de conformidad con lo anterior, se hace necesario que la Empresa Ibaguereña de acueducto y alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL, con la finalidad de prevenir la propagación de la pandemia mediante el distanciamiento social, flexibilice la prestación del servicio de forma presencial, la ampliación y suspensión de términos, estableciendo mecanismos de atención mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera que se evite el contacto entre los servidores públicos y los ciudadanos, sin que ello afecte la continuidad y la efectividad del servicio, ni se vulneren derechos fundamentales y servicios públicos esenciales.

Que el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL siendo una entidad pública, adoptará en lo referente a su competencia las medidas previstas por el ministerio de justicia y derecho en el decreto 491 del 28 de marzo de 2020 y deberá proceder a reglamentarlas al interior de la Empresa.

Que, en mérito de lo expuesto, la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO. OBJETO. Adoptar y reglamentar para la Empresa Ibaguereña de acueducto y alcantarillado – IBAL SA ESP OFICIAL- lo establecido en los artículos 3, 4, 5, 6 y 11 del decreto legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, expedido por el Ministerio de Justicia y Derecho, en los apartes propios de su competencia, dentro del marco del Estado de emergencia económica, social y ecológica declarado por el Gobierno Nacional.


El IBAL SA ESP OFICIAL, con la finalidad de proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines y principios estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la Empresa y la observancia de los deberes como prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, realizará las actividades que por su naturaleza lo permita, mediante la modalidad de trabajo en casa; utilizando todas las herramientas tecnológicas de la información y comunicación que esté a su alcance para la prestación de los servicios.

ARTICULO SEGUNDO. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, el IBAL SA ESP OFICIAL, operará de la siguiente forma:

- a) **Modalidad de Trabajo:** Los trabajadores de la Empresa que por la naturaleza de su cargo y las actividades que desempeñen, realizarán sus funciones mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones con que cuenta la Entidad, de acuerdo con las alternativas en materia

13 ABR 2020

---0151

 IBAL S.I.G	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 4 de 7

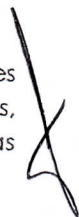
laboral indicadas por el Ministerio de Trabajo en su Circular 0021 de 17 de marzo de 2020 y la circular interna Nro. 004 de marzo 20 de 2020.

- b) **Canal oficial de comunicación e información:** el canal oficial del IBAL S.A ESP OFICIAL, para la prestación de sus servicios administrativos es ventanilla.unica@ibal.gov.co, el cual se publicará en la página web de la entidad, www.ibal.gov.co.
- c) **Canal para la recepción de PQR:** Los usuarios del IBAL S.A E.S.P. OFICIAL, podrán interponer sus derechos de petición, quejas y recursos, derivadas de la prestación y facturación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado de la entidad, a través de los medios electrónicos y telefónicos, dispuestos por la Empresa:
- Email: ventanilla.unica@ibal.gov.co
 - Chat Institucional disponible en la Página web www.ibal.gov.co
 - Formulario electrónico dispuesto en la Página web www.ibal.gov.co
 - WhatsApp Línea telefónica disponible 3185214897 de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

El funcionario competente del IBAL SA ESP OFICIAL deberá verificar el correo electrónico del peticionario, con el fin de garantizar la efectividad de la notificación electrónica.


- d) **Canal de Pago de Facturas del servicio de Acueducto y Alcantarillado:** Los ciudadanos podrán realizar el pago de su factura, a través de los diferentes canales habilitados para tal fin:
- www.ibal.gov.co. Opción "Pague su factura aquí".
 - Servicio domiciliario a través de "Gana-Gana Go". Domingo a domingo de 7:00am a 5:00 pm.
 - Recaudo electrónico por datafonos de la red multicolor digitando el código 53.
 - Domiciliación por débito automático en Bancolombia y Colpatría.
 - Puntos presenciales: Efecty a nivel nacional, Baloto, Cajeros ATH del grupo Aval, Prosperando, almacenes de cadena Éxito, Supermercado Mercacentro.
 - Bancos: AV Villas, Davivienda.

PARÁGRAFO 1º: El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en el IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, a través de los canales electrónicos y telefónicos, se surtirán conforme a las políticas establecidas por la Entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.



---0151

13 ABR 2020

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 5 de 7

PARÁGRAFO 2. Los trabajadores oficiales y servidores públicos que realicen sus funciones presenciales, en las instalaciones de la Empresa, serán dotados de todos los elementos necesarios para protección y no propagación del Coronavirus COVID-19, por parte del grupo de talento humano – área salud y seguridad del trabajo - de la Empresa, quienes también serán responsable del seguimiento y control en la utilización de estos implementos, al igual que del estado de salud de los trabajadores.

ARTÍCULO TERCERO. NOTIFICACIÓN y/o COMUNICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medio del correo electrónico notificacioneselectronicas@ibal.gov.co, el cual estará a cargo y bajo la responsabilidad del grupo gestión documental de la Empresa. Para tal efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie ante el IBAL SA ESP OFICIAL, será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, la cual se entiende autorizada con la sola radicación.

Así mismo, la comunicación, notificación de los actos administrativos o actuaciones que se adelanten por parte del empresa en materia contractual se realizarán mediante el correo electrónico sgeneral@ibal.gov.co. Las notificaciones o comunicaciones en materia de procesos judiciales, se realizaran mediante el correo notificaciones@ibal.gov.co, los cuales estarán a cargo y bajo responsabilidad de la Secretaría General del IBAL SA ESP OFICIAL. Para tal efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie ante el IBAL SA ESP OFICIAL, será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, la cual se entiende autorizada con la sola radicación.


En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición de la presente resolución, el IBAL SA ESP OFICIAL, cada dependencia será responsable de requerir a los peticionarios para que alleguen por las diferentes plataformas tecnológicas, la dirección electrónica para recibir la notificación o comunicación.

El mensaje que se envíe al usuario deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contendrá copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el peticionario acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la empresa de correo postal 4-72 (certi email), y/o la oficina de gestión documental del IBAL SA ESP OFICIAL, mediante los medios tecnológicos que cuente la Empresa.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, para lo cual se enviará aviso de notificación por el correo físico certificado de 4-72 a cargo de las oficinas de las oficinas de gestión documental y atención al cliente y PQR, según los

---0151

13 ABR 2020

 IBAL S.I.G	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 6 de 7

procedimientos establecidos para tal fin y mediante publicación en la página web del IBAL en la sección <http://contratacion.ibal.gov.co/notifica>.

ARTÍCULO CUARTO. AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 153 del decreto 2150 de 1995, así:

Salvo norma especial deberá resolverse dentro del término de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el IBAL SA ESP OFICIAL informará de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.


ARTÍCULO QUINTO. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE COBRO COACTIVO. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, el IBAL SA ESP OFICIAL, por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia, suspende totalmente los términos dentro de los procesos administrativos de cobro coactivo. La suspensión afectará todos los términos legales, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años.

En todo caso los términos de las actuaciones administrativas dentro del proceso de cobro coactivo, se reanudarán a partir del día hábil siguiente a la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Durante el término que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia.

---0151

13 ABR 2020

	RESOLUCIONES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GJ-R-014
		FECHA VIGENCIA: 2016-10-12
		VERSIÓN: 01
		Página 7 de 7

ARTÍCULO SEXTO. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS PARA PROCESALES EN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DISCIPLINARIAS.

Suspender los términos procesales en todas las actuaciones administrativas y disciplinarias que se adelantan en la Oficina Asesora de Control Único Disciplinario, adscrito a la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A., E.S.P. OFICIAL, a partir del día catorce (14) de abril hasta el veintiséis (26) de abril de dos mil veinte 2020. Inclusive.

PARÁGRAFO 1. La suspensión afectará todos los términos legales, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años.

PARÁGRAFO 2. La asesora de control disciplinario adoptara las medidas necesarias para dar estricto cumplimiento a lo ordenado en el artículo anterior y coordinara con los servidores a su cargo las actividades a realizar en este periodo.

ARTÍCULO SÉPTIMO. DE LAS FIRMAS DE LOS ACTOS, PROVIDENCIAS Y DECISIONES. Durante el período de aislamiento preventivo obligatorio El IBAL SA ESP OFICIAL, podrá válidamente suscribir los actos, providencias y decisiones que adopten mediante firma mecánica y/o escaneada, según lo establecido en el artículo 11 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

ARTÍCULO OCTAVO. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación y por el tiempo que permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Dada en Ibagué el trece (13) día del mes de abril del año dos mil veinte (2020),



PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE
Juan Carlos Nunez Gonzalez
 Gerente General

V.º B.º

JUAN CARLOS NUNEZ GONZALEZ
 Gerente General

Proyectó:

JC Johana María Cazares Hernández – P.E. III – Gestión Cartera

Revisó:

MP Mónica Paola Díaz Díaz – P.U.-01 – Dirección Comercial y Servicio al Cliente

Aprobó y revisó jurídicamente:

AM Oscar Andrés Gutiérrez Ramírez – Director Comercial y Servicio al Cliente.

JM Juliana Macías Barreto – Secretaria General