



# PROTOCOLO DE RESPUESTA AMBIENTAL

Vertimientos de Aguas Residuales  
que afectan Fuentes Hídricas



**Dimensión:** Biodiversidad y sus  
Servicios Ecosistémicos

**Entorno De Actuación:**  
Ecosistemas Estratégicos o  
Áreas de Especial Importancia  
Ecosistémica o Ecológica



# Nombre del protocolo: Vertimiento de Aguas Residuales afectando Fuentes Hídricas.

## Dirección general

Juan David Arango Gartner  
Director General

## Subdirecciones que participan

Claudia Marcela Cardona Mejía  
Subdirectora de Planificación Ambiental del  
Territorio

Adriana Martínez Gómez  
Subdirectora de Evaluación y Seguimiento  
Ambiental

## En colaboración con:

Liliana López Cardona  
Profesional Especializado

**Subdirección de Planificación Ambiental del Territorio**

Juan Carlos Bastidas Tulcán.  
Profesional Especializado.

Alejandro Morales Tabarquino  
Profesional Universitario

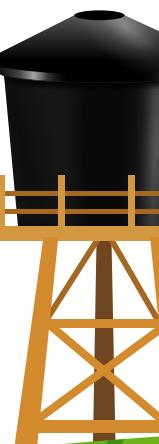
**Equipo de recurso hídrico.**  
**Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental**

---

Diseño y Diagramación  
Karen Manuela Giraldo Ríos

Contratista  
Yorlady Medina Gómez

Contrato 077 - 2022  
Año - 2022  
ISBN 978-628-96723-6-7





# Hola!

**Me presento, soy la Marteja (macho)**

*Conocido también como el marikiná, jujuná o mico nocturno (Aotus lemurinus).*

Soy una especie pequeña del mono del Nuevo Mundo de la familia Aotidae, nativa de las selvas tropical y subtropical de Sur y América Central y endémica de Colombia. Lamentablemente tenemos una grave amenaza a nuestra existencia por la caza, la captura para uso en estudios farmacéuticos y por destrucción de los hábitats.

Me caracterizo por tener un carácter grupal y ser leal a los míos. Ademas me identifico con la capacidad de trabajo en equipo, reconozco el lugar de los miembros con experiencia pero también el de las nuevas generaciones, ademas, asumo los deberes del cuidado y las responsabilidades con la familia.

**Yo te voy a acompañar a conocer y a recorrer juntos la RUTA DE RESPUESTA AMBIENTAL DE CORPOCALDAS.**

**¡VAMOS!**

# Introducción

La Corporación Autónoma Regional de Caldas – CORPOCALDAS, como autoridad ambiental en el territorio, ha definido en su Plan de Gestión Ambiental Regional 2020 – 2031, la línea estratégica “Organización Dinámica y Gestión Financiera”, la cual busca el fortalecimiento institucional y financiero a través de la gestión del conocimiento, la innovación regional y el trabajo colaborativo para una gestión ambiental efectiva y transparente. Articulado a esta línea, se encuentra el componente de “Modernización Institucional”, cuyo objetivo se encuentra direccionado a “Mejorar la capacidad de respuesta de las instituciones del departamento para la gestión ambiental, a través de su fortalecimiento y coordinación interinstitucional”, y cuya primer meta, está enfocada en la construcción, implementación, seguimiento y evaluación de la Ruta de Respuesta Ambiental.

**Esperamos sea de utilidad y contribuya en el horizonte de articular y comprender el alcance de la función misional de la entidad y aporte a construir un territorio sostenible para todas las formas de vida.**

La Ruta de Respuesta Ambiental se concibe como una herramienta de planificación y gestión, que busca propiciar una mejor articulación y respuesta con los diversos actores territoriales involucrados en un hecho o fenómeno específico, optimizando así los recursos que deben ser vinculados para su resolución, atención o gestión. Igualmente, clarifica y documenta, bajo preceptos normativos, el conjunto de acciones y capacidades que, de acuerdo con las competencias específicas de la Corporación y fundamentado en principios de co-responsabilidad y trabajo colaborativo, contribuyen con los procesos de restauración – conservación – protección – aprovechamiento y gestión de los recursos naturales renovables.

En el presente documento encontrará a la Marteja, nuestro personaje insignia que acompaña la apropiación de la presente herramienta, las generalidades de la Ruta de Respuesta Ambiental como anclaje estratégico y táctico, y finalmente, el protocolo anunciado.



# 1

## GENERALIDADES DE LA RUTA



### ¿Qué es la ruta?

Una herramienta de planificación y gestión, que busca propiciar una mejor articulación y respuesta de los diversos actores involucrados en un hecho o fenómeno específico ambiental, optimizando así los recursos que deben ser vinculados para su resolución, atención o gestión.

# RUTA DE RESPUESTA AMBIENTAL

## OBJETIVO DE LA RUTA

Contribuir con la gestión intersectorial ordenada, eficiente y eficaz que permita dar respuesta oportuna a fenómenos, hechos o situaciones específicas que alteren o pongan en riesgo los procesos de restauración, conservación, protección, aprovechamiento y gestión de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos.

## BASES DE LA RUTA

### A.

#### Normativas:

Algunas normas generales en las cuales se soporta. Los entornos presentan normas de carácter específico.



#### INTERNACIONAL

- Tratado de Escazú
- "Plan de Acción Regional para la implementación de la Nueva agenda Urbana en América Latina y el Caribe 2016 -2036
- Nueva Agenda Urbana.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS 2015 - 2030
- Marco de Acción de Sendai 2015 - 2030
- Convenio Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático,
- COP 21.
- Pacto Global de Naciones Unidas.
- La Conferencia de las Partes (COP) en el Convenio sobre la Diversidad Biológica.
- Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo
- Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo - OIT
- Convención de Ramsar sobre los Humedales.

#### NACIONAL

- Ley 1955 de 2019
- Decreto 1076 de 2015
- Ley 99 de 1993
- Constitución Política Nacional de Colombia 1991
- Ley 45 de 1983
- Ley 9 de 1979.



### B.

#### Axiológicas:

#### VALORES

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Disciplina
- Trabajo en equipo
- Sensibilidad ambiental
- Confianza
- Cooperación

#### PRINCIPIOS

- Coordinación
- Concurrencia
- Complementariedad
- Subsidiariedad
- Gradualidad
- Responsabilidad
- Buena fe
- Igualdad
- Eficiencia
- Eficacia

### C.

#### De acción:

#### ENFOQUE INTERSECTORIAL:

Se percibe como una respuesta a las situaciones multicausales que integra a diversos actores y sectores territoriales.

#### ENFOQUE DE DERECHOS:

Reconoce la relación indivisible entre derechos humanos y la protección del entorno ambiental.

#### ENFOQUE DE DESARROLLO SOSTENIBLE:

Acoge la perspectiva de la gestión y aprovechamiento de los recursos naturales, la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos, basados en principios de justicia social, solidaridad y respeto hacia las actuales y futuras generaciones.

# 2

## COMPONENTE TÁCTICO Y OPERATIVO

### RUTA DE RESPUESTA AMBIENTAL



Para conocer o profundizar los temas aquí planteados, escanea el siguiente código QR



## A. COMPONENTE TÁCTICO

Permite establecer los grandes movilizadores de la acción que integran la praxis y determinan su ejecución. Contribuye con el cumplimiento de las metas y propósitos de la planificación estratégica.



## B. COMPONENTE OPERATIVO

Concreta la forma de proceder en torno a cada situación y establece las estapas del círculo virtuoso del

### PROTOCOLO DE RESPUESTA AMBIENTAL



Los protocolos responden a las situaciones, hechos o fenómenos ambientales que han sido priorizados para la respuesta ambiental en cada entorno y dimensión. Cada etapa del protocolo da respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué se recibe?
- ¿De quién?
- ¿Quién recibe?
- ¿Cómo recibe?
- ¿Dónde recibe?
- ¿Para qué recibe?
- ¿Qué se hace?

# Tabla de Contenido

---

## 01

Causas del fenómeno ..... 7

---

## 02

Características generales ..... 9

---

## 03

Factores que contribuyen  
con la ocurrencia ..... 15

---

## 04

Supuestos ..... 16

## 05

Ciclo de respuesta ..... 17

5.1 Solicitud y/o alerta ..... 17

5.2 Canalización y activación  
de respuesta ..... 19

5.3 Atención integral y gestión  
de la respuesta ..... 23

5.4 Seguimiento al avance o  
resolución de la situación ..... 26

---

## 06

Infografía del ciclo de respuesta ..... 27

---

## 07

Bibliografía ..... 29



# 01 CAUSAS DEL FENÓMENO

Los cuerpos de agua, son definidos por el Decreto 3930 de 2010, Art 3º, como un “sistema de origen natural o artificial localizado, sobre la superficie terrestre, conformado por elementos físicos-bióticos y masas o volúmenes de agua, contenidas o en movimiento”. Este recurso natural, suministra el líquido vital a las comunidades relacionadas con su cauce y es usada para procesos tanto domésticos, industriales, como agropecuarios, en el caso rural. Sin embargo, y de manera paradójica, son estas mismas actividades las encargadas de generar vertimientos sobre los cuerpos de agua que afectan el acceso, calidad y aprovechamiento de este a distintas poblaciones, afectando no solo la vida acuática, sino la salud humana.

Al respecto de los vertimientos y sus efectos, podría decirse que existen dos tipos de fenómenos.

Los previsibles y los no previsibles. Los **previsibles**, son aquellas descargas deliberadas que se realizan bajo el conocimiento que tiene el usuario de la obligación normativa a su cargo derivada del aprovechamiento del recurso hídrico, pero, de un lado, se encuentran situaciones de renuencia a la implementación de los sistemas de tratamiento, toda vez que han sido formados e informados sobre los requerimientos técnicos, pero deciden no apropiarlos, y de otro lado, se encuentran dificultades económicas para el acceso e incorporación del sistema requerido y los usuarios se encuentran desinformados sobre las ayudas de las administraciones municipales frente a este propósito.

Los **no previsibles**, podrían considerarse como aquellos vertimientos producto del rompimiento de un sistema de tratamiento, accidentes relacionados con derrames de sustancias y otros fenómenos que se desprenden de situaciones fortuitas.



Las principales causas de **contaminación hídrica de fuentes**, están relacionadas con actividades domésticas, generadas por quienes tienen acceso temprano y cercano a los nacimientos de las mismas, es decir por el habitante o vecino que aguas arriba realiza descargas sobre el cuerpo de agua, impactando la calidad y cantidad de este recurso vital para quienes se encuentran dispuestos para su consumo aguas abajo.



Otros de los vertimientos relevantes en escena del entorno rural, son aquellos derivados de actividades agropecuarias, en este caso, principalmente del proceso de beneficio del café, del desarrollo porcícola, piscícola y avícola, este último por acumulación de material en el suelo que por escorrentía finalizan en las fuentes hídricas.

Como consecuencias de lo anterior, se derivan afectaciones relacionadas con problemas ambientales en los cuales se presentan alteraciones de las fuentes hídricas y sus ecosistemas, impactos en la salubridad de las comunidades derivada de la contaminación del agua para su consumo, así como también efectos sobre sus procesos productivos y agropecuarios.

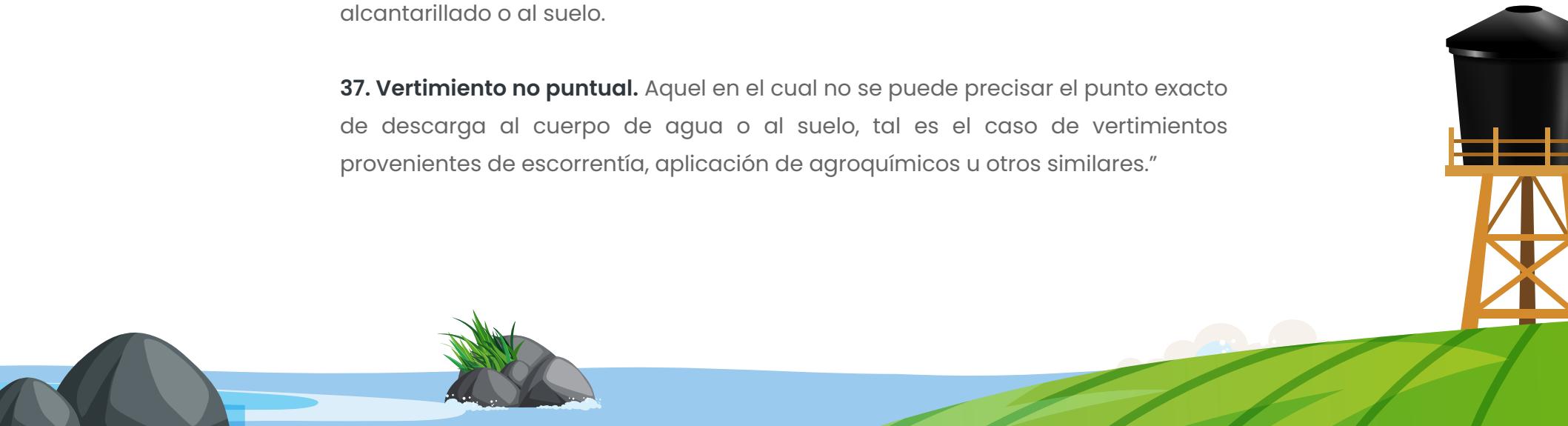
## 02 CARACTERÍSTICAS GENERALES

Los vertimientos son definidos por el Decreto 1076 de 2015, Art 2.2.3.3.1.3. numeral 35 como la “descarga final a un cuerpo de agua, a un alcantarillado o al suelo, de elementos, sustancias o compuestos contenidos en un medio líquido”.

**El Decreto en mención en el mismo artículo, indica dos tipos de vertimientos; puntual y no puntual, así:**

**“36. Vertimiento puntual.** El que se realiza a partir de un medio de conducción, del cual se puede precisar el punto exacto de descarga al cuerpo de agua, al alcantarillado o al suelo.

**37. Vertimiento no puntual.** Aquel en el cual no se puede precisar el punto exacto de descarga al cuerpo de agua o al suelo, tal es el caso de vertimientos provenientes de escorrentía, aplicación de agroquímicos u otros similares.”



Al respecto del primer tipo, este se origina cuando sucede una descarga a través de un medio de conducción (tubería, zanja). En el sentido de lo anteriormente expuesto, pueden darse dos clases, **doméstico y no doméstico**. Las aguas residuales domésticas (ARD) son definidas por la Resolución **631 de 2015, en su Art 2º** como aquellas “procedentes de los hogares, así como las de las instalaciones en las cuales se desarrollan actividades industriales, comerciales o de servicios y que correspondan a:

1. Descargas de los retretes y servicios sanitarios.
2. Descargas de los sistemas de aseo personal (duchas y lavamanos), de las áreas de cocinas y cocinetas, de las pocetas de lavado de elementos de aseo y lavado de paredes y pisos y del lavado de ropa (No se incluyen las de los servicios de lavandería industrial). Las aguas residuales no domésticas (ArnD), son definidas por la misma Resolución como aquellas procedentes de las actividades industriales, comerciales o de servicios distintas a las que constituyen aguas residuales domésticas.

El segundo tipo, hace referencia a la dificultad o imposibilidad de identificar el punto exacto de descarga (derrames de vehículos, industriales, escurrimiento de agua en distintas direcciones, etc), como es aquel proveniente de escorrentía, aplicación de agroquímicos y otros similares.



**Los vertimientos como problemática ambiental son un asunto de abordaje integral de autoridades competentes locales, regionales y nacionales. Tal y como lo plantea la Ley 99 de 1993, las Corporaciones Autónomas Regionales – CAR, en su Art 31, literal 12, es deber de dichas entidades:**

“ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de los usos del agua, el suelo, el aire y los demás recursos naturales renovables, lo cual comprenderá el vertimiento, emisión o incorporación de sustancias o residuos líquidos, sólidos y gaseosos, a las aguas a cualquiera de sus formas, al aire o a los suelos, así como los vertimientos o emisiones que puedan causar daño o poner en peligro el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales renovables o impedir u obstaculizar su empleo para otros usos. Estas funciones comprenden la expedición de las respectivas licencias ambientales, permisos, concesiones, autorizaciones y salvoconductos;

En el sentido de lo anteriormente expuesto, Corpocaldas ha definido en el panorama de su marco estratégico por procesos, alineado al Plan de Gestión Ambiental Regional –PGAR y su Plan de Acción Cuatrianual, aquel proceso denominado como “Control de los Recursos Naturales y el Medio Ambiente”, el cual integra dos subprocesos, en el marco del cual, se encuentra el subproceso denominado “seguimiento y control al uso y aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente”, cuyo objetivo es “verificar el cumplimiento de las obligaciones y de la normatividad ambiental por parte de los usuarios, para garantizar el uso sostenible de los recursos naturales y del ambiente” (Sistema de Gestión de Información – Almera Corpocaldas, 2022) para lo cual ha apropiado los procedimientos y actividades requeridas para dar cumplimiento a dicho propósito.



Reconocido el rol de la **autoridad ambiental**, en el marco del control, evaluación y seguimiento en el uso y aprovechamiento de los recursos naturales, se han establecido canales de comunicación y recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presenciales y virtuales que facilitan la interacción con los actores internos y externos, en este caso relacionadas con **vertimientos de aguas residuales que afectan fuentes hídricas**.

Para efectos del presente documento, y relacionado con el tema de las denuncias, son entendidas por Corpocaldas como “la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional”. (Corpocaldas, portal oficial), las cuales pueden ser interpuestas por persona anónima, natural o jurídica de manera presencial en la Ventanilla Ambiental, con los técnicos en cada municipio o a través del módulo de la página web de la Corporación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias y línea verde, en las cuales se establecen mecanismos claros para la recepción y radicación de la misma.



**Gráfico 1.** Captura de pantalla de página web - Módulo peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias

The screenshot shows the official website of Corpocaldas (Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca). The top navigation bar includes links for 'Ingreso Ciudadanos', 'Intranet', 'Contáctenos', and a search icon. The main menu features 'Inicio', 'Transparencia y Acceso a la Información Pública', 'Nuestra Entidad', 'Atención al Usuario', 'Participa', and 'Prensa'. The central content area features a large banner image of a rocky riverbed. Below the banner are six service icons: 'Trámites que puede adelantar ante Corpocaldas' (checklist icon), 'Consulte y pague sus facturas' (money icon), 'Cómo iniciar un trámite ante Corpocaldas' (two people talking icon), 'Portal Anticorrupción' (scales icon), 'PQRSDF' (customer service icon), and 'Haga seguimiento a su trámite' (magnifying glass icon). A blue line connects the 'PQRSDF' icon to a large, bold text 'Módulo PQRSDF' on the right. At the bottom of the page are three small images: a wooden ceiling, a close-up of a pipe and debris, and a tall industrial structure.

**Fuente:** Corpocaldas, Portal Oficial

## Gráfico 2. Formato de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias

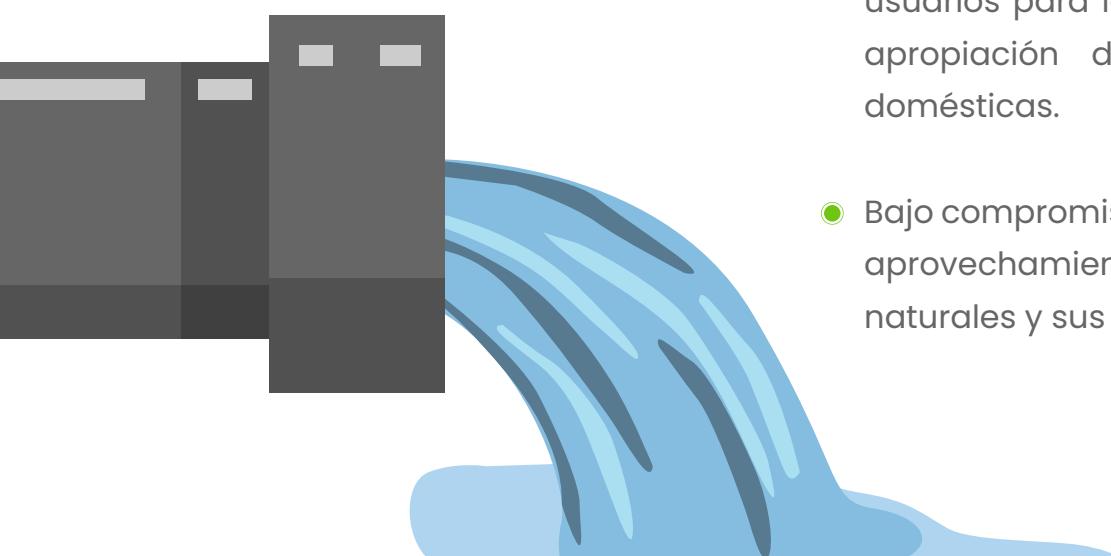
**Fuente:** Corpocaldas 2022

En el marco de estas denuncias, se presentan aquellas relacionadas con el recurso hídrico. Gracias a información consolidada por la Coordinación de Recurso Hídrico, se identifican 500 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias relacionadas con contaminación hídrica o conflictos por uso derivados de escasez durante la vigencia del año 2020, y 248 para el primer semestre de 2022.

# 03

## FACTORES QUE CONTRIBUYEN CON LA OCURRENCIA

- Relacionado con las situaciones de contingencias, se derivan de accidentes o eventos adversos que se salen de las manos y de control del usuario que las genera por situaciones medioambientales o mecánicas inesperadas.
- Conductas de desinterés frente a los impactos que puedan tener aguas abajo las acciones de los predios en la parte alta, relacionadas con las actividades productivas, humanas o domésticas en el predio.
- Falta de conocimiento sobre las condiciones normativas y técnicas para la implementación de sistemas de tratamiento por parte de los usuarios, principalmente de aquellos situados en zonas dispersas de las áreas rurales.
- Falta de disponibilidad de recursos económicos por parte de los usuarios para la implementación de las soluciones ambientales y la apropiación de tecnología en sus actividades productivas y domésticas.
- Bajo compromiso de algunos usuarios frente al cuidado, conservación, aprovechamiento, restauración y uso responsable de los recursos naturales y sus servicios ecosistémicos.



# 04 SUPUESTOS

**A.**

**Supuesto positivo:**

Las denuncias por vertimientos de aguas residuales afectando fuentes hídricas abastecedoras en el Departamento, son movilizadas y atendidas de manera oportuna por la autoridad ambiental, dando respuesta de manera integral, con fundamento en la evidencia, la normativa y de manera eficiente como procedimientos incorporados en el actuar institucional.

**B.**

**Supuesto negativo:**

Las denuncias por vertimientos de aguas residuales afectando fuentes hídricas abastecedoras en el departamento, son atendidas bajo parámetros de urgencia y responden a la experticia de cada técnico y profesional a cargo lo que pone en riesgo la contundencia y unificación del proceder institucional.



# 05 CICLO DE RESPUESTA

## 5.1 Solicitud y/o alerta

<b>A.</b>	<b>¿Qué se recibe?</b>	Petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia relacionada con vertimientos de aguas residuales afectando fuentes hídricas abastecedoras.
<b>B.</b>	<b>¿De quién?</b>	Personas anónimas, naturales y jurídicas, entes de control, fuerza pública, entre otros.
<b>C.</b>	<b>¿Quién recibe?</b>	Ventanilla ambiental, línea verde, correo electrónico o técnicos en municipios.
<b>D.</b>	<b>¿Cómo recibe?</b>	Virtualmente a través del correo electrónico, las redes sociales, página web, chat. Presencialmente a través del diligenciamiento del formulario de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, el cual puede radicarse de manera anónima o a nombre propio. Igualmente, a través de la radicación de escritos por parte del interesado.

**E.****¿Dónde recibe y/o formaliza?****Virtualmente:**

Página web, en el módulo de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

[https://www.corpocaldas.gov.co/Website/Contenido/?pag\\_Id=141](https://www.corpocaldas.gov.co/Website/Contenido/?pag_Id=141)

Chat Institucional

**Redes Sociales:** Facebook: Corpocaldas, Twitter: @corpocaldas, Instagram: @corpocaldasoficial

**Presencialmente:**

Carrera 24 # 19-36 – Manizales.

Punto de Atención al Usuario.

**Línea verde:**

018000968813

**En municipios:**

Técnico respectivo.

**F.****¿Para qué recibe?**

Para dar efectivo trámite con la dependencia competente a la petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia relacionada con vertimientos de aguas residuales afectando fuentes hídricas abastecedoras.

**G.****¿Qué se hace?**

1. Si la solicitud se recibe en Ventanilla Ambiental, se radica para su trámite.
2. Si el técnico recibe en físico, radica en admiarchi.<sup>1</sup>
3. Se entrega código de radicado al solicitante ya sea por parte de Ventanilla Ambiental o del Técnico en los municipios.
4. Se remite oficio por parte de Ventanilla Ambiental o Técnicos a Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental.

<sup>1</sup> Sistema de administración de archivo, flujo y gestión documental. Es una solución tecnológica para la gestión documental corporativa que le permite elaborar, capturar, importar, clasificar, almacenar, proteger, indexar, localizar, recuperar y distribuir información contenida en cualquier tipo de documento. ADMIARCHI permite la administración digital del archivo de Gestión, Central e Histórico integrado con la Gestión Documental, conforme a las normativas técnicas exigidas por la ley general de archivo, de forma segura, ágil y económica.

## 5.2 Canalización y activación de respuesta

<b>A.</b>	<b>¿Qué se recibe?</b>	Petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia relacionada con vertimientos de aguas residuales afectando fuentes hídricas abastecedoras.
<b>B.</b>	<b>¿De quién?</b>	De Ventanilla Ambiental o Técnicos en municipios.
<b>C.</b>	<b>¿Quién recibe?</b>	La Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental.
<b>D.</b>	<b>¿Cómo recibe?</b>	En medios digitales: vía admiarchi o sistema que opere para el trámite documental interno.
<b>E.</b>	<b>¿Dónde recibe?</b>	Correo electrónico Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental.
<b>F.</b>	<b>¿Para qué recibe?</b>	Para definir el funcionario encargado de dar trámite a la petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia por parte de la Subdirección y definir acciones de atención y respuesta ambiental a la misma.

**G.**

## ¿Qué se hace?



- 1.** La Subdirección remite el caso al líder del proceso o coordinación de área a través de admiarchi.
- 2.** La Coordinación de área realiza asignación de funcionario para atender el caso a través de admiarchi con orientaciones para dar atención ya sea de conformación de equipo o acciones técnicas y operativas para el mismo, como tiempos de atención y notas de urgencia si es el caso.
- 3.** El funcionario asignado procede con la revisión del caso y la información anexa si existe con el propósito de:
  - a)** Definir competencias de respuesta: en caso de no ser competencia de la Subdirección se hace remisión a autoridad competente interna o externa.
  - b)** Verificación de tiempos para priorizar respuesta oportuna y en tiempo de ley.
  - c)** Se identifica el área de influencia.
  - d)** Se determina la necesidad de caracterización, monitoreo y toma de muestras del hecho denunciado.
- 4.** De hacer falta información y contar con los datos de contacto del denunciante, este último es llamado para ampliar los contenidos de la petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia, además de coordinar la visita a campo.

**G.**

## ¿Qué se hace?



5. Se programa visita para recoger información que permita dar respuesta en profundidad a la petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia interpuesta, considerando la vinculación de otros profesionales de acuerdo a la situación objeto de revisión y los recursos naturales que puedan considerarse afectados.
6. Se gestiona transporte con la Subdirección Administrativa y Financiera: Se realiza llamada telefónica y se hace envío de un correo electrónico solicitando vehículo con aprobación del jefe inmediato. En el correo se informan las características del vehículo requerido, número de personas, lugar, fecha y hora, objeto del desplazamiento, tiempo de uso.
7. Se solicita orden de comisión por sistema de información por parte de funcionaria encargada. Plataforma de órdenes de viaje.
8. Se expide orden de comisión autorizada y firmada por subdirección para cada funcionario designado.
9. La orden de comisión debe ser enviada a la Subdirección Administrativa y Financiera, proceso gestión para el desarrollo humano, al subproceso de seguridad y salud en el trabajo para los trámites pertinentes de ARL y contar con la cobertura en lugar de desplazamiento en caso de presentarse algún accidente de trabajo. En el evento de presentarse una emergencia en la cual no se cuentan con acceso a sistemas de información o a plataformas institucionales de gestión (como puede ser un fin de semana o en las noches), la persona que tiene autorización de comisión debe comunicarse por medios digitales al número telefónico o whatsapp 312 3347243 informando lo siguiente:

**G.**

## ¿Qué se hace?



- a)** Nombre completo de la persona en comisión.
- b)** Número de documento de identidad.
- c)** Novedad o evento que moviliza la comisión de desplazamiento.
- d)** Municipio o lugar de atención o acompañamiento institucional.
- e)** Tipo de transporte en el que se desplaza, al respecto debe indicar tipo de vehículo y placas.
- f)** Debe informar si está acompañado por otra persona de la entidad (funcionario o contratista) o un externo.

**10.** De acuerdo a la situación objeto de análisis y en casos críticos de alta afectación, el funcionario o grupo encargado hace preparación de equipos de laboratorio que coadyuven a establecer parámetros objetivos de impactos ambientales.

**11.** Se realiza desplazamiento del personal técnico.

### 5.3 Atención integral y gestión de la respuesta

<b>A.</b>	<b>¿Qué se recibe?</b>	Información técnica, contextual y situacional de los sitios o puntos involucrados en la petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia.
<b>B.</b>	<b>¿De quién?</b>	De la persona que interpone la denuncia si es el caso, y otros actores localizados colindantes o vecinos directos del área
<b>C.</b>	<b>¿Quién recibe?</b>	Funcionario designado para dar respuesta a la petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia.
<b>D.</b>	<b>¿Cómo recibe?</b>	Verbalmente.
<b>E.</b>	<b>¿Dónde recibe?</b>	En el municipio, vereda, lugar o sitio relacionados en la petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia.
<b>F.</b>	<b>¿Para qué recibe?</b>	Para recoger elementos que permitan configurar la respuesta a la petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia en profundidad.

G.

## ¿Qué se hace?



1. Se hace arribo del funcionario o equipo técnico al lugar o predio relacionado en la petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia.
2. De ser necesario, se establece contacto con la Policía Ambiental 3005311699 para ejecutar la visita. El procedimiento se realiza con apego a la Ley 1333 de 2009, Decreto 1076 de 2015 y la Ley 1801 de 2016.
3. Se hace identificación del sitio o predio que genera o presenta afectaciones, incluso apoyado de equipos tecnológicos si es necesario.
4. Se establece contacto con el usuario o quejoso para acompañar la visita, si se conocen sus datos de contacto.
5. Se realiza observación de campo para establecer el impacto y la posible afectación, recopilando evidencias audiovisuales como fotografías y videos. (Anexo 1. Instrumento de visita técnica vertimientos).
6. Si se considera pertinente, y en los casos de alta afectación, es recomendable tomar muestras y pruebas de laboratorio.
7. Se establece contacto con el propietario del predio o presunto infractor para establecer medidas correctivas urgentes y prioritarias que mitiguen el impacto ambiental.
8. Se construye informe según formato establecido, considerando los asuntos textuales de la petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia, y frente a cada uno, se brinda respuesta en profundidad para mayor claridad. El informe se basa en las evidencias fotográficas, las mediciones y observaciones de los funcionarios en campo, procediendo según el caso y el análisis del técnico de la siguiente manera:

G.

## ¿Qué se hace?



- a)** Baja y mediana afectación o complejidad: Se remite oficio al quejoso o usuario informando sobre el resultado de la visita y las medidas incoadas frente a la situación. En caso de ser anónimo, el informe se envía al funcionario encargado de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias de la Corporación. Así pues, teniendo en cuenta que se desconozca la información sobre el destinatario o solicitante o conociéndola ésta haya sido rechazada o no encontrada, se fijará la respuesta en la página Web de la Corporación Autónoma Regional de Caldas – Corpocaldas por el término de cinco (5) días, en virtud de los dispuesto por el Art 69 de la Ley 1437 de 2011 y el Art 14 de la Ley 1755 de 2015 que regula el derecho petición. Se remite oficio al infractor haciendo un primer llamado y brindando orientaciones en torno a las prácticas que están generando los impactos ambientales. Este llamado puede ser realizado en el marco del desarrollo de la visita a campo, permitiendo avanzar en medidas correctivas frente a la situación generada.
- b)** Alta afectación o complejidad: Cuando se determina un impacto grave a los recursos naturales y sus servicios ecosistémicos, se direcciona el caso a la Secretaría General de la Corporación haciendo recomendación de llamado de atención o medida pertinente con el propietario del predio que genera afectaciones. Se remite oficio al quejoso o usuario informando sobre el resultado de la visita y las medidas incoadas frente a la situación. Si es anónimo se procede como en el punto a).
- 9.** Cuando la afectación se presenta en una fuente abastecedora para consumo doméstico (ya sea por factores orgánicos, patógenos u otros) implicando a un abasto y/o acueducto rural o urbano del cual depende o se surte un grupo importante de la comunidad, se corre traslado a entidades externas: Dirección Territorial de Salud de Caldas, Administración Municipal y/o Administrador del Abasto para lo de su competencia.

## 5.4 seguimiento al avance o resolución de la situación

A.	¿Qué se recibe?	Solicitud de verificación de cumplimiento.
B.	¿De quién?	Secretaría General.
C.	¿Quién recibe?	Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental.
D.	¿Cómo recibe?	A través de admiarchi o sistema de gestión documental que opere.
E.	¿Dónde recibe?	Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental.
F.	¿Para qué recibe?	Para definir acciones y atender requerimiento institucional.
G.	¿Qué se hace?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se verifica documentalmente la sanción o proceso administrativo interpuesto por la Corporación al infractor.</li><li>2. Se programa y se realiza visita de verificación, considerando las gestiones necesarias descritas en la etapa de canalización y activación y el equipo técnico y tecnológico necesario para llevarla a cabo.</li><li>3. Se prepara informe de verificación y se remite a la Secretaría General para lo de su competencia. Si el hecho persiste, se recomienda realizar segundo llamado, y si frente a este no hay resolución la Corporación procede jurídicamente frente al caso.</li></ol>

# 06

## INFOGRAFÍA DEL CICLO DE RESPUESTA



### FENÓMENO:

Vertimientos de aguas residuales  
que afectan fuentes hídricas

#### ¿QUÉ SON LOS VERTIMIENTOS DE AGUAS RESIDUALES?

Los vertimientos son definidos por el Decreto 1076 de 2015, artículo 2.2.3.1.3. numeral 35 como la "descarga final a un cuerpo de agua, a un alcantarillado o al suelo, de elementos, sustancias o compuestos contenidos en un medio líquido".

#### ¿CUÁLES SON MIS OBLIGACIONES AMBIENTALES COMO USUARIO DIRECTO DEL RECURSO HÍDRICO?

Un usuario directo es aquella persona natural o jurídica que se beneficia de una corriente hídrica en cualquiera de sus formas: laguna, lago, río, quebrada, nacimiento; y que la gestiona en su predio para atender necesidades de consumo humano o desarrollo de actividades productivas; así como para disponer de ellas como aguas residuales tratadas. Su obligación es indagar si es sujeto responsable de los trámites de concesión de aguas, permiso de vertimientos y el cumplimiento de las directrices derivadas de los mismos, información que puede ser suministrada a través de los canales institucionales de Corpocaldas y en las sedes de cada municipio.



#### ¿CUÁLES SON LOS TRÁMITES AMBIENTALES RELACIONADOS CON EL RECURSO HÍDRICO?

**Concesión de aguas:** Obtener el derecho de usar o aprovechar las aguas de uso público para: abastecimiento doméstico en los casos que requiera derivación, riego y silvicultura, abrevaderos cuando se requiera derivación, industrial, acuicultura y pesca, recreación y deportes, usos medicinales, entre otros (Decreto 1076 de 2015).

**Permiso de vertimiento:** Autorización para descargar vertimientos en las fuentes superficiales de aguas, o en el suelo asociado a un terreno rocoso permeable dispuesto bajo la superficie. (Decreto 1076 de 2015).

#### Sabías que...

Los usuarios de vivienda rural dispersa con actividades de subsistencia que hacen uso del recurso hídrico, no requieren trámites ambientales de concesión de agua y permiso de vertimientos de agua residual tratada a suelo. Infórmate en las oficinas municipales de Corpocaldas, si eres parte de este grupo de usuarios y de las responsabilidades que tienes como tal.

#### PREGUNTAS FRECUENTES

##### ¿Qué es el Registro de Usuarios de Recurso Hídrico - RURH ?

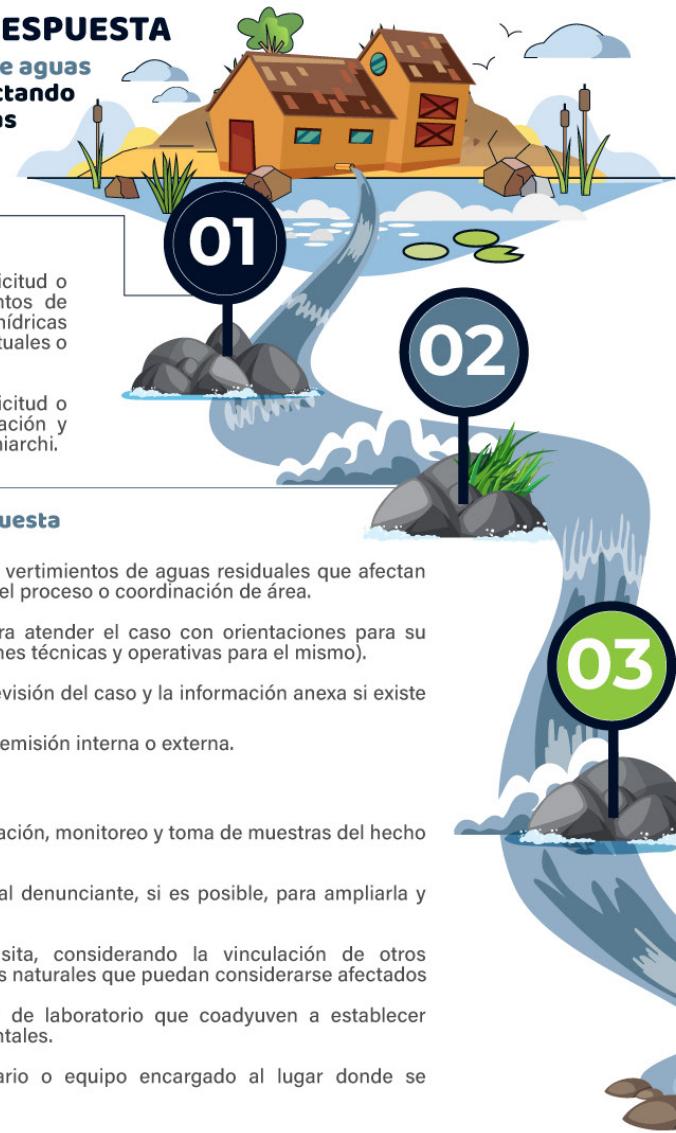
Hace parte del Sistema de Información del Recurso Hídrico - SIRH, administrado por el IDEAM en el que Corpocaldas, como autoridad ambiental, participa alimentando información de los usuarios del agua de su área jurisdiccional. Por lo anterior, todas las personas naturales y jurídicas que hagan uso del recurso hídrico, deben ser incluidas en el registro, el cual, entre otras, permite conocer la oferta, demanda, calidad y gestión hídrica del departamento (Reglamentado por el Decreto 1210 de 2020 compilado en el Decreto 1076 de 2015).

Conoce de manera detallada el protocolo de vertimientos afectando fuentes hídricas escaneando el código QR



## CICLO DE RESPUESTA

### Vertimientos de aguas residuales afectando Fuentes hídricas



#### Solicitud y/o alerta

- Se radica petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia - relacionada con vertimientos de aguas residuales que afectan fuentes hídricas en Ventanilla Ambiental, por medios virtuales o con los técnicos en municipios.
- Se remite petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental a través de admarchi.

#### Canalización y activación de respuesta

- Se recibe requerimiento relacionado con vertimientos de aguas residuales que afectan fuentes hídricas y se remite caso a líder del proceso o coordinación de área.
- Se realiza asignación de funcionario para atender el caso con orientaciones para su gestión (conformación de equipo o acciones técnicas y operativas para el mismo).
- El funcionario asignado procede con la revisión del caso y la información anexa si existe con el propósito de:
  - Definir competencias de respuesta, o remisión interna o externa.
  - Verificación de tiempos de respuesta.
  - Identificar el área de influencia.
  - Determinar la necesidad de caracterización, monitoreo y toma de muestras del hecho denunciado.
- De hacer falta información, se contacta al denunciante, si es posible, para ampliarla y coordinar la visita.
- Se gestiona administrativamente la visita, considerando la vinculación de otros profesionales de acuerdo con los recursos naturales que puedan considerarse afectados
- En casos críticos, se preparan equipos de laboratorio que coadyuven a establecer parámetros objetivos de impactos ambientales.
- Se realiza desplazamiento del funcionario o equipo encargado al lugar donde se relacionan los hechos.

#### Atención integral y gestión de la respuesta

- Se hace arribo de los funcionarios y, de ser necesario, se contacta la Policía Ambiental para ejecutar visita con apego a la Ley 1333 de 2009 y la 1801 de 2016.
- En campo, se recibe información técnica, contextual y situacional de los sitios o puntos involucrados en el requerimiento.
- Con apoyo de equipos tecnológicos, se identifica el sitio o predio que genera o presenta afectaciones.
- Se establece contacto con el usuario o quejoso para acompañar la visita.
- Se realiza observación de campo para establecer el impacto y la posible afectación, recopilando evidencias audiovisuales como fotografías y videos.
- Si se considera pertinente, y en los casos de alta afectación, es recomendable tomar muestras y pruebas de laboratorio.
- Se establece contacto con presunto infractor para establecer medidas correctivas prioritarias que mitiguen el impacto ambiental.
- Se construye el informe considerando los asuntos textuales de la denuncia y los resultados de la visita, brindando respuesta en profundidad.

#### Remisión de respuesta:

**Baja y mediana afectación o complejidad:** Se remite al usuario o quejoso y al infractor para instaurar medidas correctivas.

**Alta afectación o complejidad:** Se remite al usuario o quejoso y a procesos sancionatorios de la Corporación.

- Afectación a fuente abastecedora para consumo doméstico que surte a grupo o comunidad, se traslada respuesta a entidades externas: Dirección Territorial de Salud de Caldas, Administración Municipal y/o Administrador del abasto para lo de su competencia.

#### Seguimiento al avance o resolución de la situación

- Solicitud de verificación de cumplimiento por parte de Secretaría General.
- Se verifica documentalmente la sanción o proceso administrativo interpuesto por la Corporación al infractor.
- Se programa y se realiza visita de verificación.
- Se prepara informe de verificación y se remite a la Secretaría General para lo de su competencia.

## 07 BIBLIOGRAFÍA

Almera (2022). Sistema Integrado de Gestión. Corpocaldas.

Corporación Autó (2020). Plan de Gestión Ambiental Regional 2020 - 2030. Componente programático.

[https://corpocaldas2022.blob.core.windows.net/webadmin/file\\_Componente\\_85zrCecy.pdf](https://corpocaldas2022.blob.core.windows.net/webadmin/file_Componente_85zrCecy.pdf)

Decreto 1076 de 2015. (Con fuerza de ley). Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Mayo 26 de 2015. D. O. No. 49.523

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=78153>

Ley 99 de 1993. Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones. 22 de diciembre de 1993. D. O. No. 41.146.

<https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/ley-99-1993.pdf>

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 18 de enero de 2011. D. O. No. 47.956

[http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1437\\_2011.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html)

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 30 de junio de 2015. D. O. No. 49.559

[http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1755\\_2015.html](http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html)

Resolución 631 de 2015. (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible). Por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones. 18 de abril de 2015. D.O.No. 49.486.

<https://fenavi.org/wp-content/uploads/2018/05/Resolucion-631-2015.pdf>