



*“Servicios con calidad en línea con el Ambiente”*

# **Manual de accesibilidad y usabilidad**

# Contenido

**01** **Introducción**

**02** **Objetivos**  
-Objetivo general  
-Objetivo específico

**03** **Guía de uso**

**04** **Sección de  
solución de  
problemas**

**05** **Canales de  
comunicación**

**06** **Glosario**

# 01 Introducción

Este manual está diseñado para brindar a los usuarios información clara y accesible sobre el uso de nuestra página web, sin importar el nivel de experiencia del usuario. Proporciona herramientas para resolver dudas y asegurar una navegación accesible para todos.

# Objetivo general

Proporcionar información clara al usuario sobre las herramientas que debe utilizar para poder navegar de forma fácil y sencilla en el sitio web.

## Objetivo específicos

- Facilitar la navegación en el sitio web.
- Garantizar que los sitios web, las aplicaciones y los documentos sean accesibles para todas las personas.
- Brindar herramientas claras, con el fin de que el contenido digital sea comprensible.
- Evidenciar la inclusión para aquellos usuarios que tienen algún tipo de discapacidad.

# 02 Objetivos

# 03 Guía de uso

- Requisitos de conocimiento
- Requerimientos de hardware y software
- Estructura del sitio web

- Ingreso al sistema
- Interfaz gráfica
- Reglas básicas para navegar

# Requisitos de conocimiento

El usuario deberá contar con los siguientes conocimientos para interactuar de manera correcta el sitio web.

- Leer y comprender textos.
- Tener conocimientos básicos de manejo de dispositivos electrónicos y conexiones a internet.
- Tener conocimientos básicos de motores de búsqueda y páginas web.

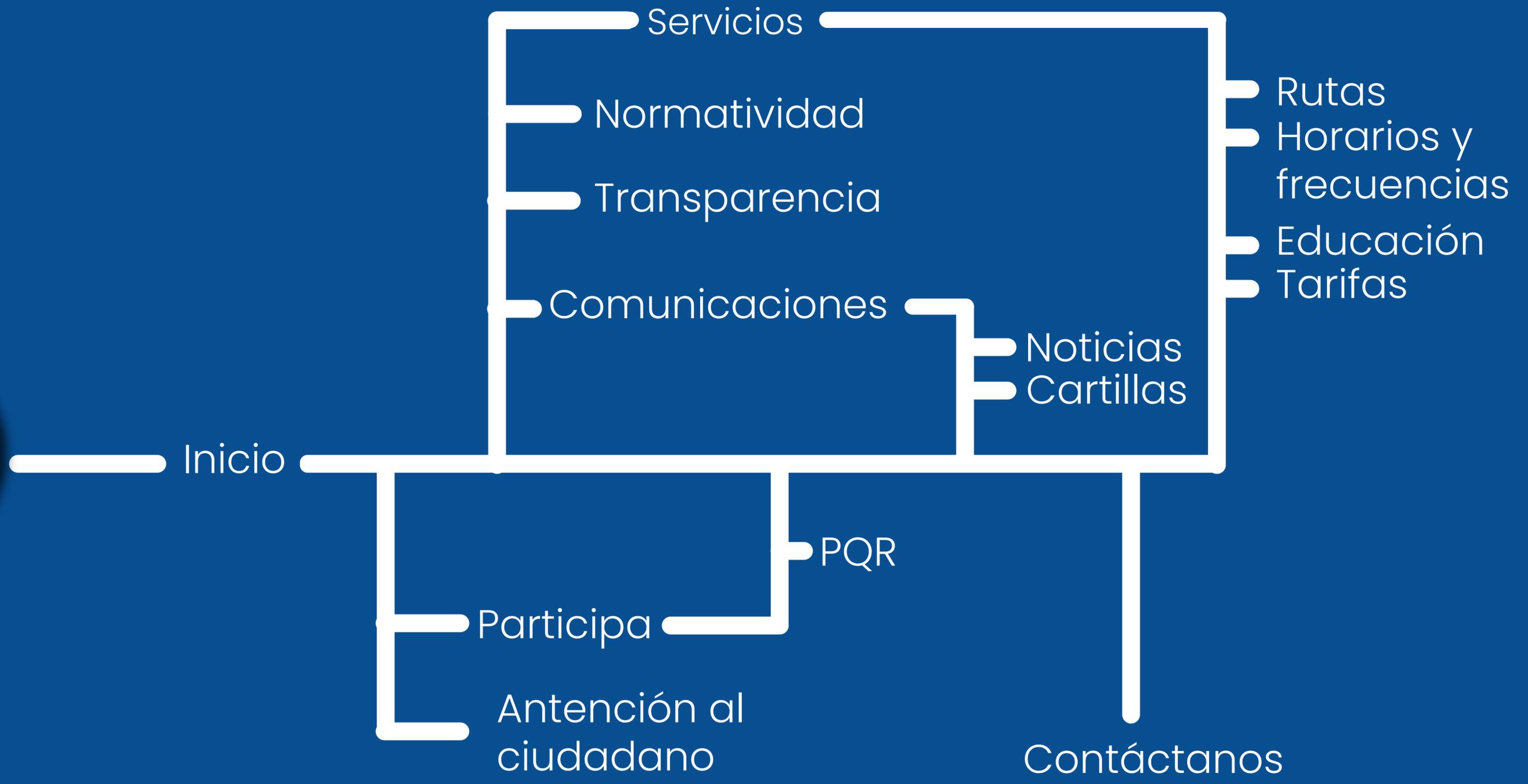
# Requerimientos de hardware y software

## Hardware

- Procesador Intel Core 2
- Memoria RAM 1 GB
- Sistema operativo Windows 7/ 8/ 10
- Sistema operativo Mac 10/ 11/ 12/ 13

## Software

- Computador de escritorio o laptop
- Celular
- Acceso a red wifi y/o datos
- Teclado y mouse



# Ingreso al sistema



Encender el ordenador.



Entra a tu navegador favorito.

Clic en la barra superior

Ingresamos el link: [serviciospublicosyali.com.co](https://serviciospublicosyali.com.co)



serviciospublicosyali.com.co

# Interfaz gráfica

**Menú:** encontrarás diferentes botones que te permitirán desplazarte por las distintas secciones de la página web.

**Inicio:** encontrarás información sobre quiénes somos, así como nuestra misión, visión y el mega.



The screenshot shows a website header with a navigation menu containing: Servicios, Normativa, Transparencia, Comunicaciones, Participa, Atención A La Ciudadanía, and Contáctanos. The main content area is divided into three columns. The first column features a cartoon character pointing upwards. The second column is titled 'SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A E.S.P.' and contains two paragraphs of text. The third column is titled 'SOBRE NOSOTROS' and contains three sections: 'MISIÓN', 'VISIÓN', and 'MEGA', each with a small icon and a paragraph of text. A small 'We Are' logo is visible in the bottom right corner of the page.

Servicios Normativa Transparencia Comunicaciones Participa Atención A La Ciudadanía Contáctanos

**SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A E.S.P**

Somos una empresa con 6 años de experiencia dedicada a la Gestión Integral de Residuos Sólidos en el marco del servicio público domiciliario de aseo en el área urbana del Municipio de Yalí; igualmente realizamos la prestación del servicio de alumbrado público, acueducto, alcantarillado, asesorías y consultorías ambientales a instituciones o empresas públicas y privadas que lo requieran.

Estamos comprometidos social y ambientalmente, por eso trabajamos constantemente capacitando a la comunidad en temáticas ambientales y demás actividades que vayan en pro de reducir los impactos negativos causados por el hombre al medio ambiente.

**SOBRE NOSOTROS**

**MISIÓN**

Somos una empresa dedicada a la prestación integral de servicios públicos domiciliarios y ambientales, orientados a satisfacer nuestros clientes y a conservar el medio ambiente.

**VISIÓN**

Ser una empresa líder en conocimientos, tecnologías ambientalmente apropiadas y desarrollo social.

**MEGA**

Ser para el año 2025 una empresa reconocida por su liderazgo, solidez y calidad en la prestación de sus servicios en el ámbito departamental.

We Are

# Servicios

Aquí te contamos todos los servicios que ofrecemos como empresa de servicios públicos.



## Barrido, limpieza de vías y áreas públicas

Es la actividad del Servicio Público Domiciliario que consiste en el conjunto de acciones para dejar las áreas y las vías públicas libres de todo residuo sólido, dispersado o acumulado, manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.



## Recolección y el transporte de residuos sólidos

Consiste en recoger y transportar los residuos sólidos hasta el sitio de disposición final (Relleno Sanitario).



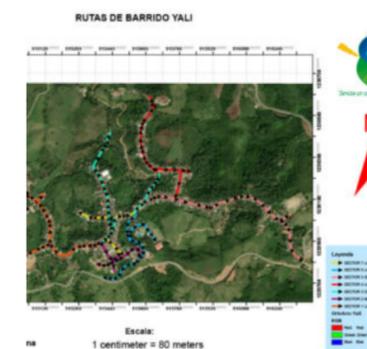
## Disposición final

Es el lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos.

# Rutas y microrutas

En esta sección podrás ver todas las rutas y microrutas que atendemos de una forma detallada en el barrido y recolección en todo el municipio de Yalí.

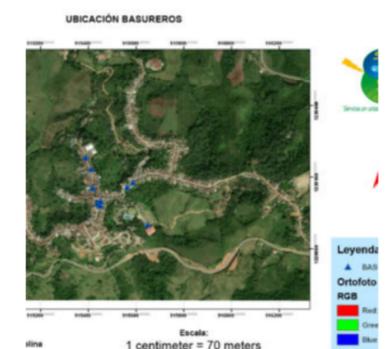
## Barrido



## Barrido



## Canastillas de poste



## Educación

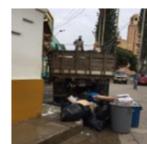


### Identificación y seguimiento de puntos críticos

Actividad que consiste en realizar seguimientos en los diferentes sectores del municipio, para identificar puntos críticos existentes y en el cual se observa el estado de los lugares donde se han realizado erradicación de puntos críticos.

### Erradicación de puntos críticos

Después de identificar los Lugares donde se presentan acumulación de residuos sólidos, se realiza una limpieza del lugar y retiro de los mismos, los cuales son transportados al relleno sanitario para darles una disposición final adecuada.



# Educación

En la sección de educación te contamos los acercamientos que tenemos con nuestros distintos públicos en la comunidad, los temas a tratar, aplicando siempre nuestra dupla de sensibilización, educación y capacitación.

# Tarifas

En esta sección verás las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado y aseo.

## Tarifas

### Tarifas acueducto



### Tarifas aseo

## Normativa

### Normativa alumbrado público



### Normativa acueducto y alcantarillado



# Normatividad

En esta sección encontrarás las normas y documentación empresarial que regulan el servicio que prestamos a la comunidad.

# Transparencia

Es el derecho de acceso a la información pública nacional es el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio, garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

## Transparencia

### TRANSPARENCIA Y ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA

#### 1. Información de la entidad

- 1.1. Misión y Visión, Funciones y Deberes
- 1.2. Organigrama
- 1.3. Mapas y Cartas Descriptivas de los Procesos
- 1.4. Directorio Institucional
- 1.5. Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas
- 1.6. Directorio de entidades
- 1.7. Directorio de asociaciones, agremiaciones y otros grupos de interés

## Comunicaciones

Plan de comunicaciones  
2.024-2.028



Plan de comunicaciones  
2021-2023



Plan de comunicaciones  
2020

SERVICIOS PÚBLICOS YALI

# Comunicaciones

En este espacio encontrarás los planes de comunicación de cada periodo que aplica la empresa, esta es la carta de navegación de toda la organización en cuanto a marca, información y ciudadanía.

## Noticias

En esta sección encontrarás información sobre nuestras actividades y medidas implementadas en beneficio de la comunidad.

## Noticias



05 OCT  
Semana de la salud, una iniciativa de bienestar empresarial

Servicios Públicos Yali • Servicios

Cada día más entidades realizan por lo menos una vez al año lo denominado "semana de la salud", donde las empresas realizamos una serie de...



24 AGO  
Realizamos toma de muestras de agua potable dando cumplimiento al primer semestre del año

Servicios Públicos Yali • Servicios

En cumplimiento con el programa semestral de control de calidad del agua, la empresa llevó cabo la toma de muestras de agua potable en el...



12 AGO  
Las películas como medio de aprendizaje

Servicios Públicos Yali • Servicios

Nuestra empresa en aras de generar espacios de conocimiento y aprendizaje para la comunidad y nuestros públicos de interés, creamos el grupo ecológico "Semillas del..."

Cartillas



# Cartillas

En la sección de cartilla, encontrarás la guía sobre el manejo de residuos sólidos durante el SARS-COV-2 (COVID-19).

# PQR

Aquí podrás interponer tus peticiones, quejas o reclamos de manera sencilla y rápida.

PQR

## FORMATO ÚNICO PARA PRESENTAR PQR

¿Cuál tipo PQR debo seleccionar?

### Petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Facultad que tiene toda persona de acudir ante autoridad competente, para elevar solicitudes de información y/o consulta.

### Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, ó del servicio recibido.

### Reclamo

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a un trámite que se encontraba a cargo de la entidad

Tipo de manifestación:

Petición  Queja  Reclamo

Servicios:



Estamos comprometidos social y ambientalmente, por eso trabajamos constantemente capacitando a la comunidad en temáticas ambientales y demás actividades que vayan en pro de reducir los impactos negativos causados por el hombre al medio ambiente.



#### INFORMACIÓN DE INTERÉS

- > Reglamento interno de trabajo
- > Contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado
- > Contrato de condiciones uniformes del Servicio Público Domiciliario de Aseo Urbano
- > Manual de contratación
- > Políticas
- > Mapa de sitio

#### CONTÁCTANOS

Calle 19B # 19-88  
Yalí, Antioquia - Colombia  
Teléfono: +(574) 867 51 31  
Email: [sp@serviciospublicosyalí.com.co](mailto:sp@serviciospublicosyalí.com.co)  
Correo de notificaciones judiciales:  
[sp@serviciospublicosyalí.com.co](mailto:sp@serviciospublicosyalí.com.co)  
Línea de servicio a la ciudadanía: +  
(574) 867 51 31

# Atención a la ciudadanía

Aquí encontrarás nuestros canales de atención tanto virtuales como presenciales para resolver tus dudas.

## Contactanos

Este espacio está diseñado para atender de manera directa tus consultas.

### CONTACTANOS

*Escríbenos y te responderemos a la mayor brevedad*

# Reglas básicas para navegar

- Dar clic en los botones del menú para visitar las diferentes páginas del sitio web.
- Deslizar en la dirección que sea necesaria para visualizar todo el contenido del sitio web.

# 04

## Sección de solución de problemas

- En caso de que la página del sitio web no te cargue, comprobar la conectividad del dispositivo y de la red Wi Fi.
- Si ves que la página te muestra "error" comunícate con nuestros canales virtuales.
- Si el URL no te funciona verifica que estes usando el nombre correcto en el navegador <https://serviciospublicosyali.com.co/>

# 05

## Canales de comunicación



(604) 867 51 31



[serviciospublicosyali.com.co](http://serviciospublicosyali.com.co)



Calle 19B # 19-88 Yalí, Antioquia



Servicios Públicos Yalí E.S.P



[sp@serviciospublicosyali.com.co](mailto:sp@serviciospublicosyali.com.co)

# 06 Glosario

**URL:** (Localizador Uniforme de Recursos) es una secuencia específica de caracteres que identifica y permite localizar y recuperar una información determinada en internet.

**Navegación:** es el desplazamiento que se hace por las distintas páginas y sitios web que existen en internet.

**Hardware:** es un conjunto de componentes materiales, tangibles, de un computador o un sistema informático.

**Software:** es un término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

**Menú:** es un elemento de control gráfico utilizado en las interfaces gráficas de usuario. Enumera opciones o comandos que el usuario debe seleccionar para ejecutar la función adecuada de la aplicación.

**Motores de búsqueda:** son sistemas informáticos que recopilan toda la información que está almacenada en los servidores web, así cuando el usuario introduce una palabra clave, analizan todos esos datos y generan unos resultados en forma de enlaces que den respuesta a esa búsqueda. Es decir, dan como respuesta un listado de páginas web ordenadas por importancia y relevancia que contengan esa palabra clave.

**Botón:** es una pieza pequeña y compacta que se utiliza comúnmente en la tecnología que se activa al presionar o hacer clic sobre él.

**Página web:** es una página electrónica o página digital a la que se puede acceder a través de un navegador web y una conexión activa a Internet.

**Wi Fi:** es una tecnología que permite a los dispositivos conectados acceder a internet de forma inalámbrica.

**Sitio web:** es un conjunto de páginas web que están conectadas entre sí y se encuentran alojadas en un servidor web. Este espacio virtual es accesible para cualquier persona con conexión a internet, que lo visite por medio de un navegador web. Se compone de diferentes tipos de contenido, como texto, imágenes, videos y elementos interactivos.

**Conectividad:** es la capacidad de establecer una conexión: una comunicación, un vínculo. El concepto suele aludir a la disponibilidad que tiene un dispositivo para ser conectado a otro o a una red.