



ANORÍ S.A.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Manual de accesibilidad y usabilidad

Índice

1 Introducción

2 Objetivos

3 Guía de uso

4 Sección de
solución de
problemas

5 Canales de
comunicación

6 Glosario



Introducción

El presente manual busca proporcionar información al usuario que le permita una buena y segura accesibilidad a la web, sin importar el conocimiento previo que tenga sobre los sitios web, entregando herramientas que resuelvan posibles dudas o inquietudes sobre el contenido y aplicaciones, garantizando la inclusión con usuarios con varios tipos de discapacidad.

Objetivos

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 específico

- 💧 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.

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
- Dispositivo Android

Software

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



ANORÍ S.A.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS



Ingreso al sistema



Encender el ordenador.



Entra a tu navegador favorito.

Clic en la barra superior

Ingresamos el link: anorisa.com.co



anorisa.com.co

Interfaz gráfica

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

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



Servicios

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

⌂

Servicios



POR SU BIENESTAR

Para el bienestar de los habitantes del municipio de Anorí, ofrecemos los siguientes servicios:

- Barrido, limpieza de vías y áreas públicas
- Recolección y el transporte de residuos sólidos
- Disposición final
- Tratamiento de lixiviados
- Comercialización
- Acueducto y alcantarillado



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, esparcido 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 ambientales.



Tratamiento de lixiviados

El relleno sanitario tiene en su suelo base, unos drenes para lixiviados, estilo espina de pescado, es decir hay un dren principal en el centro del terreno y unos ramales que van hacia lado y lado de tal manera que se pueda cubrir toda el área donde se disponen los residuos sólidos.

Los lixiviados una vez se genera en el

⬆

Horarios y frecuencias



Recolección

Lunes-miércoles y viernes
7:00 a.m. a 12:00 m
1:00 p.m. a 4:00 p.m.



Barrido

Lunes a viernes
6:00 a.m. a 2:00 p.m.
Sábados
6:00 a.m. a 11:00 a.m.
Domingos
6:00 a.m. a 10:00 a.m.



Horarios y frecuencias

Encontrarás los horarios, días de recolección y barrido.

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.

Sabiendo que el llevar temas sobre el medio ambiente, residuos sólidos y recursos naturales, es una forma de proteger y darle una nueva posibilidad al planeta.

Educación



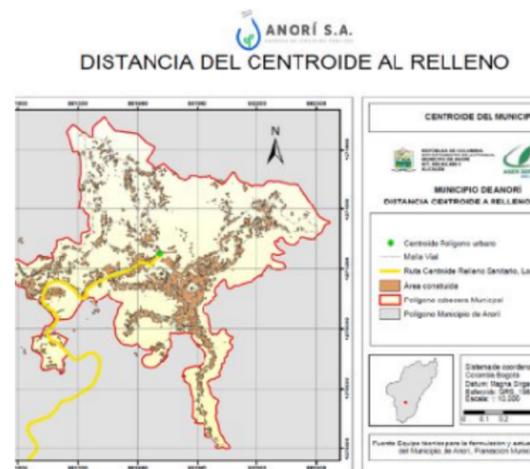
IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PUNTOS CRÍTICOS

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



Rutas



BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS



MICRO RUTA DE RECOLECCIÓN



ANORÍ S.A.

Longitud de áreas barridas en el municipio
Micro rutas de barrido

Barrio	Km lineales	Área m ²	Frecu
a manguta, la plaza de ferra, los ángeles can-can;			

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 Anorí.

Tarifas

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

Tarifas

Aseo 2024

Acueducto y alcantarillado 2024

Actualización de tarifas 2023

Actualización de tarifas acueducto y alcantarillado 2023

ESTRAT.	CONCEPTO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
		2020	2022	2020	2022
1 Bajo	CARGO FIJO	\$3088	\$3960	\$4800	\$5303
	CARGO BÁSICO	\$1959	\$2260	\$740	\$853
	BONIFICACIÓN COMPLEMENTARIA	\$2799	\$3228	\$1057	\$1218
	CONSUMO SUPLENTE	\$2199	\$3228	\$1057	\$1218
2 Medio	CARGO FIJO	\$4074	\$4638	\$5218	\$5781
	CARGO BÁSICO	\$2239	\$2582	\$845	\$940
	CONSUMO COMPLEMENTARIO	\$2799	\$3228	\$1057	\$1218
	CONSUMO SUPLENTE	\$2199	\$3228	\$1057	\$1218
3 Alto	CARGO FIJO	\$5250	\$6052	\$6343	\$7187
	CARGO BÁSICO	\$2909	\$3397	\$1004	\$1157
	CONSUMO COMPLEMENTARIO	\$2799	\$3228	\$1057	\$1218
	CONSUMO SUPLENTE	\$2199	\$3228	\$1057	\$1218
4 Muy Alto	CARGO FIJO	\$6177	\$7120	\$8572	\$9778
	CARGO BÁSICO	\$2799	\$3228	\$1057	\$1218
Tarifa Comercial	CARGO FIJO	\$9285	\$10680	\$9818	\$11364
	CARGO BÁSICO	\$4199	\$4842	\$1585	\$1827

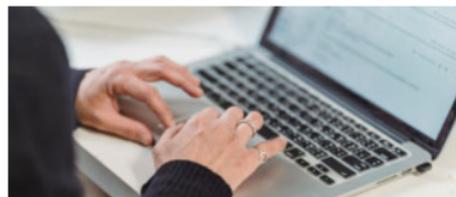
Normatividad



 ANORÍ S.A.
Contrato de condiciones
uniformes Anorí S.A.



 ANORÍ S.A.
Contrato de condiciones
uniformes de acueducto
y alcantarillado



Normatividad

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

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.

También encuentras los planes emergente que se requieran según el suceso que esté ocurriendo.

Comunicaciones

The image displays three communication plan covers arranged horizontally. The first cover on the left features a blue header, a central image of a person in a suit holding a glowing globe, and the title 'Plan de comunicaciones 2024-2028' with the company name 'SERVICIOS PÚBLICOS ANORÍ S.A. E.S.P.' below. The middle cover has a blue header, a central image of a volcanic eruption, and the title 'Plan emergente de comunicación 2024' with the subtitle 'Fenómeno de La Niña' at the bottom. The third cover on the right has a blue header, a central image of a laptop on a desk, and the title 'Plan de comunicaciones 2021-2023' with the company name 'ANORÍ S.A. E.S.P.' below.

Plan de comunicaciones 2024-2028
SERVICIOS PÚBLICOS ANORÍ S.A. E.S.P.

Plan emergente de comunicación 2024
Fenómeno de La Niña

Plan de comunicaciones 2021-2023
ANORÍ S.A. E.S.P.

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
- 1.8. Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención.
- 1.9. Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas
- 1.10. Mecanismos de prestación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones y comisiones
- 1.11. Calendario de actividades
- 1.12. Información sobre decisiones que pueden afectar el público.
- 1.13. Entes de control
- 1.14. Hojas de vida

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.

Noticias

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

Noticias



Toma de muestra de caudal de los lixiviados

Anorí SA Servicio

Los lixiviados son líquidos contaminados que se generan en los rellenos sanitarios a partir de la descomposición de los residuos sólidos. Estos líquidos recogen una...



Utilizando las 3R con los más pequeños

Anorí SA Servicio

Desde la empresa de Servicios Públicos Anorí S. A. llevamos a cabo actividades educativas a diferentes públicos, en esta ocasión le correspondió el turno a...



Barrido de áreas públicas urbanas

Anorí SA Servicio

Contar con un municipio limpio es hablar de la calidez de su gente, de la cultura y el desarrollo local. Es un trabajo que hacemos...



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

Información general del solicitante

Nombre / Razón Social

Tipo de documento

NIT

Núm. documento

Dirección

Barrio

Ciudad / Municipio

Departamento

Teléfono

Celular

Email

PQR

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

Atención a la ciudadanía

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

Atención a la ciudadanía



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
- > Programa para la prestación del servicio público de aseo
- > Reglamento operativo del relleno sanitario San Anotónio
- > Tarifas del Servicio Público Domiciliario de Aseo Urbano aplicadas Anorí 2024
- > Frecuencia de rutas
- > Manual de contratación
- > Políticas
- > Mapa de sitio

CONTÁCTANOS

Calle 30 N°29-35
Anorí, Antioquia - Colombia

Correo para notificaciones judiciales:
serviciospublicos@anorisa.com.co

Email: serviciospublicos@anorisa.com.co

Teléfono: +57 835 0169

Atención ciudadana : +57 320 5384145

CONTACTANOS

Escríbenos y te responderemos a la mayor brevedad



Enviar mensaje

Contactanos

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

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.



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://anorisa.com.co/>



Canales de comunicación



835 0169



+57 320 5384145



anorisa.com.co



Anorí S.A.



Calle 30 N°29-35 Anorí, Antioquia



serviciospublicos@anorisa.com.co

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.