



**ASER SERVICIOS E.S.P. S.A**  
¡Más que un compromiso!

---

# Manual de

accesibilidad y usabilidad

---

# Índice

**01**

Introducción

**02**

Objetivos

**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.

# 02 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 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.

# 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

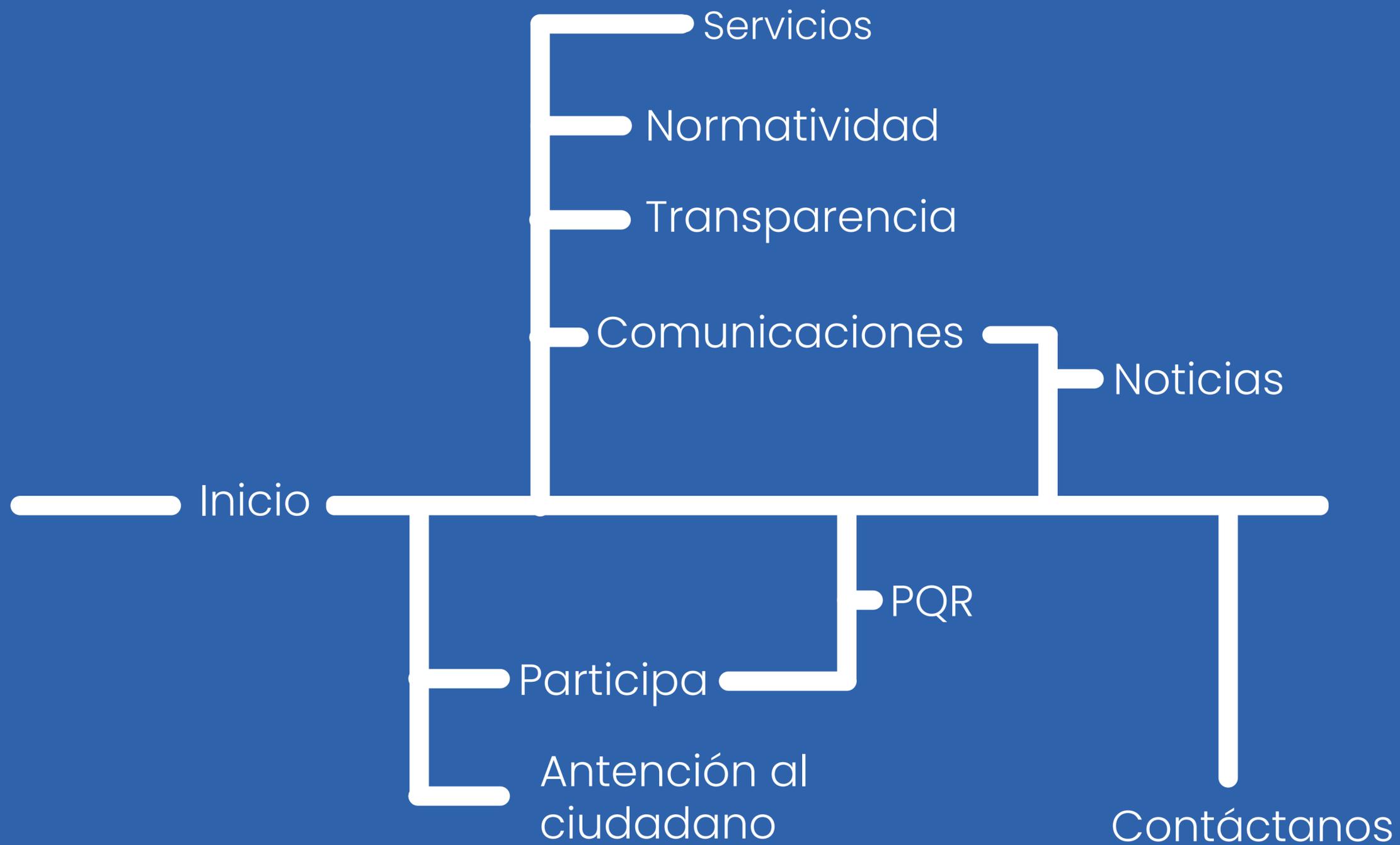
- Procesador Intel Core 2
- Memoria RAM 1 GB
- Sistema operativo Windows 7/ 8/ 10
- Sistema operativo Mac 10/ 11/ 12/ 13

## Software

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



**ASER SERVICIOS E.S.P. S.A.**  
¡Más que un compromiso!



# Ingreso al sistema



Encender el ordenador.



Entra a tu navegador favorito.

Clic en la barra superior

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



aserservicios.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.



[Servicios](#) [Normativa](#) [Transparencia](#) [Contactanos](#) [Comunicaciones](#) [Participa](#) [Atención A La Ciudadanía](#)



## ASER SERVICIOS E.S.P.S.A.

Somos una empresa con más de 15 años de experiencia en la Gestión Integral de Residuos Sólidos en el marco del servicio público domiciliario de aseo en el área urbana y rural del municipio de Amalfi; igualmente realizamos la prestación del servicio de alumbrado público, 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.

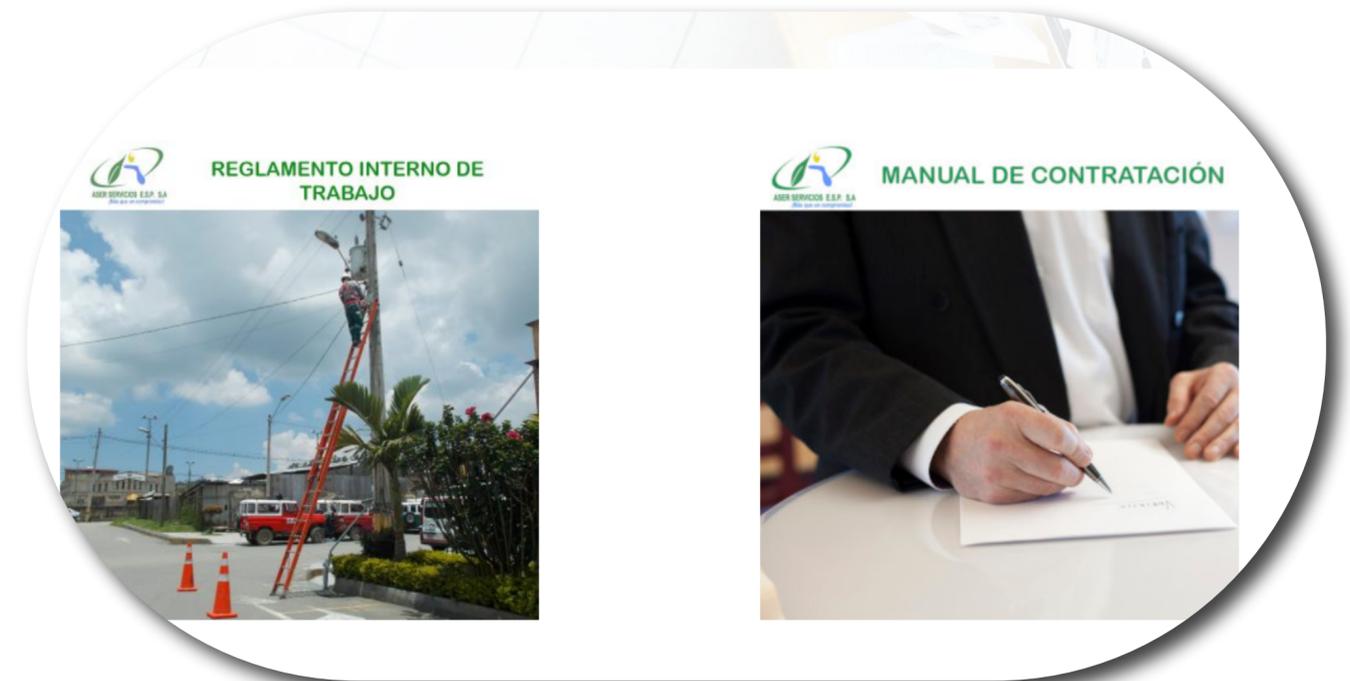
# Servicios

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



# 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.

## 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 de comisionados
- 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

## Contactanos

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

### CONTACTANOS

Esríbenos y te responderemos a la mayor brevedad

Nombre  Email  Teléfono

Mensaje

Si necesitas realizar alguna consulta revisa la información de tu municipio:

MUNICIPIO	UBICACIÓN	TELÉFONO	CORREO
Anorí	Avenida 31 # 31-5 Calle La Ronda	835 00 20	serviciospublicosanorí@aserservicios.co
San Pedro de los Milagros	Cra 49 # 49 - 51 Calle San Mateo	868 60 81	sanpedrodelosmilagros@aserservicios.co
Tutibrí	Cra 21 # 21 - 70	848 21 02	serviciospublicostutibrí@aserservicios.co

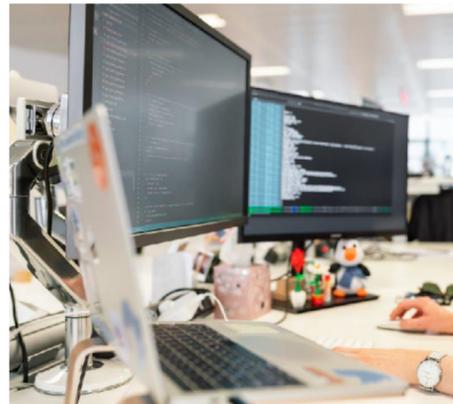
ASER SERVICIOS E.S.P. S.A.  
¡¡¡¡¡ con compromiso !!!

# 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.

ASER SERVICIOS E.S.P. S.A.  
Plan de comunicaciones 2018

ASER SERVICIOS



comunicaciones 2019

ASER SERVICIOS E.S.P. S.A.



Cerrar

Plan de comunicación 2020

ASER SERVICIOS E.S.P. S.A.

## Noticias

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



Protocolo de bioseguridad, un compromiso de nuestra empresa

Aser Servicios • Alumbrado

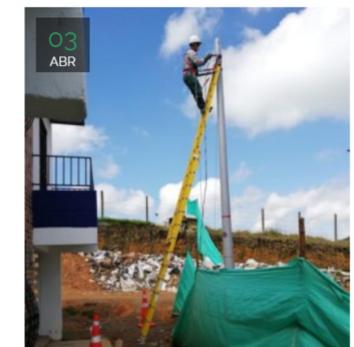
...ando uso de las nuevas tecnologías como el...  
...alizamos la socialización de la actualización...  
...a de bioseguridad a todo el personal



Avanzamos en la modernización tecnológica

Aser Servicios • Alumbrado

Las tecnologías limpias aportan a la conservación del medio ambiente, siendo este uno de los principales objetivos en la modernización del sistema de alumbrado público...



Ampliación de Alumbrado Público en un sector de San Pedro de los Milagros

Aser Servicios • Alumbrado • Ampliación

Estamos trabajando para mejorar...  
de la comunidad. Du...

## 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

#### 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

# PQR

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

# 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://aserservicios.co/>

05

# Canales de comunicación

## San Pedro de los Milagros

 Cra 49 # 49-51 Calle San Mateo

 (604) 868 60 81

 320 7857086

## Anorí

 Avenida 31#31-55  
Calle La Ronda

 (604) 835 00 20

 320 7857081

## Titiribí

 CR 20 Bolívar # 21-59

 320 7855838

 [serviciospublicos@aserservicios.co](mailto:serviciospublicos@aserservicios.co)

 Aser Servicios E.S.P

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.

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

**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.

**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.

