



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ – EAAB-ESP



MPEE0300M01-01

<p>ELABORÓ: Profesionales Dirección Gestión de Calidad y Procesos – DGCyP Profesionales de los Subsistemas de Sistema Integrado de Gestión – SIG</p>	<p>REVISÓ: Mary Yazmin Vergel Cardozo Director Gestión de Calidad y Procesos</p>	<p>APROBÓ: Álvaro Ernesto Narváez Fuentes Gerente Corporativo de Planeamiento y Control</p>
<p>FECHA: 7/12/2018</p>	<p>FECHA: 14/12/2018</p>	<p>FECHA: 28/12/2018</p>

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	7
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB-ESP	8
3. PLANEAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	10
3.1 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	10
3.1.1 MARCO NORMATIVO.....	11
3.1.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA	11
3.1.3 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG.....	17
3.1.4 PLAN GERENCIAL DEL SIG	21
3.2 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	23
3.2.1 GESTIÓN POR PROCESOS DE LA EAAB-ESP	23
3.3 PLANIFICACIÓN OPERATIVA	25
3.3.1 PLAN DE ACCIÓN – APA	26
3.3.2 PLANES MAESTROS	27
3.3.3 GESTIÓN DE SERVICIOS COMPARTIDOS.....	27
3.3.4 PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS	29
3.4 COMPONENTES TRANSVERSALES DEL SIG.....	30
3.4.1 GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	30
3.4.2 GESTIÓN DEL CAMBIO	33
3.4.3 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	35
3.4.4 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.....	40
4. SUBSISTEMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG.....	41
4.1 SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC (NTC GP1000 E ISO 9001) ..	41
4.1.1 DESCRIPCIÓN DEL SGC	41
4.1.2 ESTRUCTURA DEL SGC	41
4.1.3 ALCANCE DEL SGC	42
4.1.4 POLÍTICA DE LA CALIDAD	43
4.1.5 OBJETIVOS E INDICADORES DE LA CALIDAD	43
4.1.6 ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SGC	44
4.1.7 PROCESOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE.....	45
4.1.8 CONTROL A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES	45
4.1.9 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	45
4.2 SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST	46
4.2.1 DESCRIPCIÓN DEL SG - SST	46
4.2.2 ESTRUCTURA DEL SST	47
4.2.3 POLÍTICA DEL SG – SST	49
4.2.4 OBJETIVOS E INDICADORES DEL SST	50
4.2.5 ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SST	51

4.3	SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL – SGA	55
4.3.1	DESCRIPCIÓN DEL SGA	55
4.3.2	ESTRUCTURA DEL SGA	56
4.3.3	POLÍTICA AMBIENTAL DE LA EAAB-ESP	57
4.3.4	OBJETIVOS DEL SGA	58
4.3.5	ROLES Y RESPONSABILIDADES	61
4.4	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - SGSI	62
4.4.1	DESCRIPCIÓN DEL SGSI	62
4.4.2	ESTRUCTURA DEL SGSI	63
4.4.3	POLÍTICA DEL SGSI	63
4.4.4	OBJETIVOS E INDICADORES DEL SGSI	64
4.4.5	ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SGSI	65
4.5	SUBSISTEMA DE CONTROL INTERNO – SCI	67
4.5.1	DESCRIPCIÓN DEL SCI	67
4.5.2	PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	67
4.5.3	HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - MECI	68
4.5.4	ROLES Y RESPONSABILIDADES	70
4.6	SUBSISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO - SIGA	71
4.6.1	DESCRIPCIÓN DEL SIGA	71
4.6.2	ESTRUCTURA DEL SIGA	73
4.6.3	POLÍTICA DEL SIGA	73
4.6.4	OBJETIVOS E INDICADORES DEL SIGA	74
4.6.5	ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SIGA	77
4.7	SUBSISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL – SRS	81
4.7.1	DESCRIPCIÓN DEL SRS	81
4.7.2	ESTRUCTURA DEL SRS	82
4.7.3	POLÍTICA DEL SRS	84
4.7.4	OBJETIVOS E INDICADORES DEL SRS	84
4.7.5	ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SRS	86
5.	HACER DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	88
5.1	PRODUCTOS DEL SIG	88
5.2	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DEL SIG Y REQUISITOS DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	88
6.	VERIFICAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	89
6.1	AUDITORÍA AL SIG	89
6.2	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	90
7.	ACTUAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	91
7.1	SOSTENIBILIDAD DEL SIG	91

Índice de figuras

Figura 1. Objetivos estratégicos.....	10
Figura 2. Misión y Visión según Sistema Integrado de Gestión.....	12
Figura 3. Valores institucionales	12
Figura 4. Metodologías de diagnóstico estratégico	13
Figura 5. Metodología de caracterización de los grupos de interés.....	14
Figura 6. Grupos de interés de la EAAB-ESP	16
Figura 7. Subsistemas del SIG	18
Figura 8. Modelo Plan Gerencial del SIG	22
Figura 9. Ciclo PHVA en la EAAB-ESP	24
Figura 10. Mapa de Procesos de la EAAB-ESP (Versión 5).....	25
Figura 11. Metodología Alineación Total.....	26
Figura 12. Modelo de Gestión de Servicios Compartidos.....	28
Figura 13. Tipos de Riesgos	31
Figura 14. Modelo Metodológico para la Administración de Riesgos	33
Figura 15. Etapas de la planificación de los cambios que impactan el sistema de gestión....	34
Figura 16. Beneficios de la Gestión del Conocimiento e Innovación	35
Figura 17. Modelo para la Gestión del Conocimiento e Innovación.....	37
Figura 18. Estructura del SGC (según NTC ISO 9001:2015)	41
Figura 19. Estructura del SST (PHVA).....	47
Figura 20. Modelo de Gestión del Sistema de SST.....	48
Figura 21. Alcance del SGA.....	56
Figura 22. Programas de Gestión Ambiental	57
Figura 23. Estructura del SGI.....	63
Figura 24. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno.....	69
Figura 25. Estructura del MECI implementada en la EAAB-ESP.....	69
Figura 26. Estructura del SIGA (PHVA)	73
Figura 27. Responsabilidad Social Empresarial- RSE en la EAAB-ESP.....	82
Figura 28. Ciclo PHVA del subsistema RSE en la EAAB-ESP	82
Figura 29. Modelo de gestión del subsistema RSE en la EAAB-ESP.....	83
Figura 30. Seguimiento y medición del subsistema RSE en la EAAB-ESP	86

Índice de Tablas

Tabla 1. Tabla de actualización	5
Tabla 2. Priorización de variables en la caracterización de grupos de interés.....	17
Tabla 3. Líderes de los Subsistemas del SIG	19
Tabla 4. Roles y Responsabilidades de la Gestión del conocimiento.....	38
Tabla 5. Objetivos e Indicadores de Calidad (Objetivos e indicadores estratégicos).....	43
Tabla 6. Roles y responsabilidades del SGC	44
Tabla 7. Indicadores del SST.....	50

Tabla 8. Objetivos del SGA.....	58
Tabla 9. Roles y responsabilidades SGA.....	61
Tabla 10. Objetivos del SGSI e indicadores.....	64
Tabla 11. Roles y responsabilidades del SGSI	65
Tabla 12. Alineación estratégica del SIGA.....	74
Tabla 13. Objetivos específicos e indicadores del SIGA	74
Tabla 14. Roles y responsabilidades del SIGA	77
Tabla 15. Objetivos específicos e indicadores (estándares) del SRS.....	85
Tabla 16. Roles y Responsabilidades del SRS	86
Tabla 17. Períodos de presentación de informes implementación y sostenibilidad del SIG ..	88

Listado de Anexos

Anexo 1. Matriz de despliegue estratégico.....	91
Anexo 2. Productos del SIG.....	93
Anexo 3. Procedimientos obligatorios del SIG	94
Anexo 4. Interacción de los procesos con la estructura organizacional.....	95
Anexo 5. Matriz de cumplimiento de requisitos Norma ISO 9001:2015.....	98
Anexo 6. Matriz de Relacionamiento de Grupos de Interés Vs. Procesos.....	109

Tabla 1. Tabla de actualización

FECHA	CAPÍTULOS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
15/11/2013	Todos	Creación del manual del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con la norma NTD – SIG 001-2011, en el cual se articulan los componentes del Manual del Sistema de Gestión de Calidad Versión 8	01
22/01/2014	Todos Se actualizó el capítulo 6	Cambio de Logo, Razón Social y versión. Se amplió el alcance del Sistema de Gestión ISO 9001:2008 a todos los procesos de la empresa (excepto el Servicio de Aseo), se renovaron 4 certificaciones de los procesos misionales y se integraron 2 certificaciones de los procesos facilitadores Se incluyeron los requisitos de las normas vs los requisitos relacionados con cada proceso	02

20/10/2014	Varios	Se actualizaron las políticas de los subsistemas de gestión y de Administración de Riesgos Se relacionó información sobre el estado de avance del SIG	03
17/09/15	Varios	Se actualizaron las políticas y compromisos de los subsistemas del SIG, la presentación del mapa de procesos, la descripción del Subsistema de Gestión de Calidad, los procedimientos, los requisitos de las normas VS los requisitos relacionados por cada proceso. Se ingresó: la planeación operativa, la descripción del objetivo y alcance de las caracterizaciones, se incluyeron anexos.	04
31/08/2017	Varios	Se actualiza de manera general el Manual del SIG según el nuevo Plan General Estratégico 2016 – 2020, Nuevos requisitos de la ISO 9001:2015. Se estructura según el contenido de la norma NTD - SIG 001:2011.	05
28/12/2018	Varios	Cambio de logo, razón social y mapa de procesos. Se actualizan de manera general los subsistemas del SIG, sus políticas y normatividad aplicable. Se incluye el relacionamiento de Grupos de Interés frente a los procesos y los lineamientos frente a la evaluación del desempeño de proveedores y respecto al manejo de los certificados de los sistemas de gestión. Por el cambio del mapa de procesos a la versión 5 el nuevo código del manual es MPEE0300M01-01 y para este código la versión queda en 01.	01

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual describe el Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP y su articulación con el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá mejor para todos 2016 – 2020”, alineado específicamente en el eje transversal “Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia”.

Este documento presenta el compromiso de la empresa con el Sistema Integrado de Gestión, a través de la Política, objetivo, alcance y las responsabilidades del SIG, así como su planificación y operacionalización a través del enfoque de procesos y su interacción, los cuales están representados en el mapa de procesos, su aplicación y cumplimiento a través de los diferentes procesos, procedimientos y demás documentación del sistema.

En este manual se detallan los requisitos del SIG que se desarrollaron e implementaron en la EAAB-ESP en cumplimiento del Decreto Distrital 652 de 2011¹, derogado por el artículo 14 del Decreto Distrital 591 de 2018. Actualmente, toma como referente las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, ISO 27001:2013, NTC-ISO 15489-1, Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 1111 de 2017.

En el Sistema Integrado de Gestión como compromiso institucional participan todos los colaboradores de la Empresa, se encuentra liderado desde la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control como representante de la alta Dirección y en la actualización del presente manual participan los líderes responsables de los Subsistemas con el acompañamiento metodológico de la Dirección Gestión de Calidad y Procesos.

El presente manual hace parte de la estructura documental del SIG y es la herramienta estratégica de divulgación del Sistema Integrado de Gestión hacia los servidores públicos, usuario y grupos de interés, y se convierte en apoyo para el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

¹ Por medio del cual se adoptó la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales, norma NTD - SIG 001:2011

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB-ESP

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP es una empresa industrial y comercial del Distrito Capital que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado (sanitario y pluvial). Como empresa industrial y comercial del Distrito Capital, prestadora de servicios públicos domiciliarios, se encuentra dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

La EAAB-ESP está orientada a brindar sus servicios con los mejores estándares de calidad, generando condiciones de salud y bienestar social a una población de más de 10 millones de habitantes, promoviendo la preservación y conservación del agua como recurso vital para vivir. Los 130 años de experiencia nos permiten abastecer, con una de las mejores aguas del continente, a más de 2 millones de suscriptores en la capital del país y prestar nuestros servicios a 11 municipios vecinos. Tenemos coberturas residenciales que superan el 99% en acueducto y el 98.5% en alcantarillado sanitario y pluvial.

En la EAAB-ESP se realiza la gestión integral del agua, es decir, se capta en las fuentes de agua superficial, se potabiliza en las plantas de tratamiento, se conduce mediante los sistemas matrices de acueducto y se distribuye a través de las redes locales de acueducto, las 24 horas del día, y con óptima calidad para el consumo humano. Una vez el agua potable es utilizada, se recibe y se conduce como agua servida a través de redes locales y secundarias de alcantarillado. Las aguas lluvias, a su vez, se recolectan por medio de este tipo de redes, y se transportan por sistemas troncales de alcantarillado sanitario y pluvial respectivamente, para ser dispuestas en los cuerpos de agua receptores. Para terminar el ciclo, las aguas residuales de la cuenca del Salitre son llevadas a la Planta de Tratamiento de Agua Residual – PTAR El Salitre para luego ser vertidas al Río Bogotá.

La dirección y administración de la Empresa está a cargo de la Junta Directiva, el Gerente General y los demás funcionarios conforme a sus propias competencias y funciones dispuestas en el Artículo 27.6 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 15, literal e), el Decreto 1429 del 25 de agosto de 1995, la Junta Directiva de la Empresa, está compuesta por siete miembros, así:

1. El Alcalde Mayor de Bogotá o su delegado, quien la presidirá.
2. Cuatro (4) miembros designados libremente por el Alcalde Mayor de Bogotá
3. Dos (2) miembros escogidos por el Alcalde Mayor de Bogotá, entre los Vocales de Control registrados ante la Alcaldía por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.



Mediante acuerdo 6 de mayo 2013 se modificó la estructura y funciones de la Secretaría General y de la Gerencia Jurídica. Por medio del Acuerdo 11 de julio de 2013 se modificó la estructura organizacional de la empresa y se determinan las responsabilidades de sus dependencias.

La Estructura Organizacional de la EAAB–ESP (Acuerdo 11 de 2013 de Junta Directiva) se puede visualizar en el siguiente link:

https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Organigramas/ORGANIGRAMA_GENERAL.pdf

3. PLANEAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

3.1 Planeación Institucional

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP define la Planeación Institucional en el documento Plan General Estratégico 2016 - 2020, el cual ha sido desarrollado tras un proceso de revisión y ajuste de la estrategia, teniendo en cuenta dos tipos de revisión:

- *Revisión interna*, realizada por miembros de la Alta Dirección y teniendo como base el Diagnostico Estratégico realizado en el año 2015, y
- *Revisión externa*, según los pilares y ejes estratégicos del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá mejor para todos 2016 – 2020”, enfocando las acciones estratégicas hacia el logro de los resultados de ciudad y satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Figura 1. Objetivos estratégicos



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del taller de definición de la estrategia realizada el 22 de Noviembre de 2016 por miembros de la Alta Dirección.

El PGE 2016 – 2020 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, establece los elementos de direccionamiento estratégico que permiten medir el avance para alcanzar la visión empresarial, a través de cinco objetivos estratégicos: (1) *Excelencia empresarial*, (2) *Eficiencia operacional*, (3) *Aporte a la calidad de vida*, (4) *Liderazgo* y (5) *Reputación y credibilidad*.

Para su consulta y ampliación de la información la Empresa definió y documentó su Plataforma Estratégica en el “Plan General Estratégico PGE 2016 – 2020” el cual puede ser consultado en el siguiente link:

https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/empresa_atencion/2017/21_02_17/Documento_soporte_PGE_2016-2020.pdf

3.1.1 Marco Normativo

Gobierno Nacional

- **Decreto 1499 de septiembre de 2017** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- **Decreto 612 de abril 2018.** “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.”

Alcaldía Mayor de Bogotá

- **Circular conjunta No. 012 de marzo de 2018.** Directrices para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- en el Distrito Capital.
- **Circular No. 001 de junio de 2018.** Publicación Decreto Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- **Decreto No. 591 de octubre de 2018** “Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB–ESP

- Resolución 506 del 2017 “Por medio del cual se establece el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y se adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Acta de compromiso 001 – Junio 2009 – SIG en la EAAB–ESP.
- Acta de compromiso 002 – Junio 2012 – SIG en la EAAB–ESP.

3.1.2 Plataforma estratégica

El desarrollo de la Plataforma Estratégica de la EAAB-ESP se fundamenta en el documento del plan general estratégico 2016-2020 el cual se encuentra aprobado por junta directiva el 26 de enero de 2017 mediante acta 2539 de 20147 y actualizado por junta directiva el 30 julio de 2018 acta 2563 de 2018

3.1.2.1 Misión, visión y valores institucionales

La Misión y Visión de la EAAB-ESP se define de manera participativa con base en la identificación de necesidades, expectativas y percepción de grupos de interés frente a la gestión de la empresa. Dicha información es priorizada por la alta Dirección, logrando consolidar la apuesta misional y la visión empresarial dando respuesta a los cuestionamientos guía planteados en el lineamiento No. 5 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

VISIÓN

Excelencia en la gestión empresarial del agua, compromiso y empresa para todos

MISION

Agua para la vida, generando bienestar para la gente.

Los valores corporativos, la Empresa ha adoptado cinco valores en su gestión: *el orgullo, la vocación de servicio, la solidez, el conocimiento técnico y la eficiencia* y dos principios: *transparencia y respeto*. La descripción de los valores y principios de la organización se detallan en la Cartilla PGE 2016 – 2010 en el siguiente link:

https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017/CartillaPGE_EAB_ESP_2016_2020.pdf

Figura 2. Misión y Visión según Sistema Integrado de Gestión



Figura 3. Valores institucionales



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de los resultados del taller de filosofía organizacional realizado el 21 de noviembre de 2016 por miembros de la Alta Dirección.

3.1.2.2 Contexto de la organización

El contexto de la organización, son todos aquellos factores internos o externos que afectan la organización, ya sea de manera positiva o negativa.

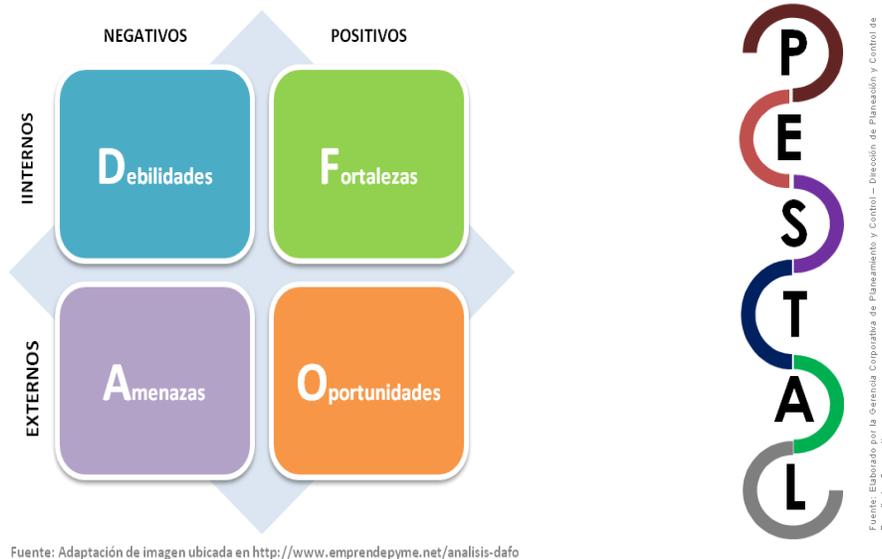
El contexto de estratégico de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAB – ESP), se encuentra documentado en el nuevo Plan General Estratégico (PGE 2016 – 2020).

Para identificación del contexto estratégico se utilizaron dos metodologías de diagnóstico: La matriz **DOFA** y Matriz **PESTAL**. ([Ver Pág. 16 – 17 PGE 2016 – 2020](#)).

El análisis del Contexto de la Organización es el punto de partida para la identificación de riesgos y oportunidades, y permite revisar y mantener actualizada la estrategia corporativa.

Las cuestiones externas e internas pueden cambiar, por tanto, su seguimiento y revisión se realiza a través de los procedimientos establecidos.

Figura 4. Metodologías de diagnóstico estratégico



3.1.2.3 Gestión de los grupos de interés (partes interesadas) de la EAAB-ESP

Para la EAB-ESP, el concepto de **Partes Interesadas** se homologa y se desarrolla en los contenidos documentales de la organización a los que hace referencia como **Grupos de Interés**.

Los grupos de interés son el conjunto de actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial. La definición surge de la revisión de los diferentes lineamientos que abordan la gestión de grupos de interés.

Para el desarrollo del presente título se toma como base el Documento “Caracterización Grupos de Interés EAAB–ESP”. Ver link:

https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Responsabilidad_social/PDFs/Caraacterizacion_Grupos_de_interes_vf.pdf).

3.1.2.3.1 Modelo de gestión de Grupos de Interés

La caracterización de grupos de interés identifica las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los cuales interactúa la EAAB-ESP, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones.

Figura 5. Metodología de caracterización de los grupos de interés



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP.

Con base en la caracterización de grupos de interés realizada en 2017 y en documentos complementarios como la definición de contexto de proceso y los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 de la Función Pública y lineamientos de MIPG se actualizó la caracterización de grupos de interés, atendiendo la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP, ejercicio que fue validado en el taller realizado el 22 de octubre de 2018.

En la etapa 1 “Identificar objetivo y alcance” se establece claramente para qué se hace la caracterización y cuál es el uso que se va a dar a los resultados. Para ello, la EAAB-ESP identificó el objetivo general y objetivos específicos de la caracterización, atendiendo los requerimientos de MIPG y de los sistemas de gestión.

En la etapa 2 “Establecer líder” se definió como líder la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos y un grupo interdisciplinario conformado por las áreas líderes de cada grupo de interés quienes serán los encargados de gestionar cada uno de ellos.

Las etapas 3 “Establecer variables y desagregación” y 4. “Priorizar variables” se identificaron con base en la caracterización de grupos de interés realizada en 2017 y en documentos complementarios y se priorizaron en el taller de actualización de la caracterización de grupos de interés realizado el 22 de octubre de 2018. Estas variables se seleccionaron porque responden al objetivo general y a los objetivos específicos de la caracterización de grupos de interés y se priorizaron dado que cumplen con los criterios de: relevancia, economía, medición, asociación y consistencia.

En la etapa 5 “Identificar mecanismos y recolectar información” se articularon los mecanismos de relacionamiento y medición con el componente de rendición de cuentas y participación ciudadana que hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Las etapas 6 “Automatizar información y establecer segmentos” y 7 “Publicar y compartir información” se realizarán con la creación del espacio de rendición de cuentas en la página web, donde se consolidará la información relevante para cada grupo de interés.

Finalmente, la etapa 8 de “Usar los resultados” verificará el cumplimiento del objetivo general y objetivos específicos de la caracterización de grupos de interés, atendiendo los requerimientos de MIPG y de los sistemas de gestión.

3.1.2.3.2 Priorización de los Grupos de Interés

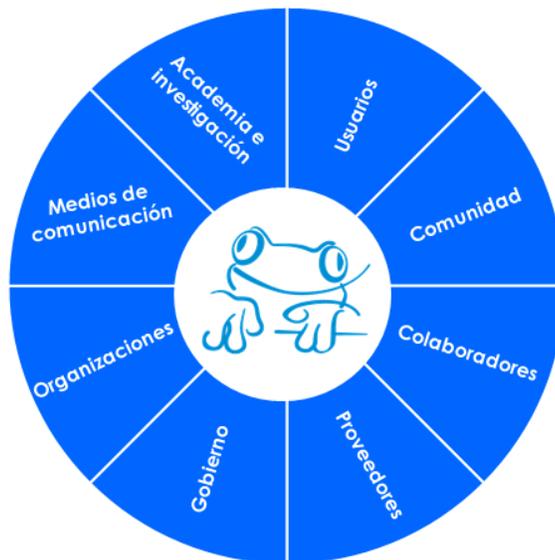
Con base en los 17 grupos de interés caracterizados en 2017, la EAAB-ESP realizó una nueva actualización tomando como referente la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

En el taller de caracterización de grupos de interés de la EAAB-ESP, que se llevó a cabo el 22 de octubre de 2018, se identificaron y priorizaron las variables para cada grupo de interés, a partir de esta revisión la Empresa realizó la agrupación de 9 de ellos, clasificándolos de la siguiente manera:

- Organizaciones: sindicatos, gremios, competencia y empresas filiales.
- Gobierno: Distrito y Entes de Control.
- Proveedores: Instituciones de normalización, certificación y acreditación, Recicladores y Aliados estratégicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la EAAB-ESP aprobó 8 grupos de interés, los cuales se presentan a continuación:

Figura 6. Grupos de interés de la EAAB-ESP



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP y de los resultados del taller de actualización de la caracterización de grupos de interés del 22 de octubre de 2018.

3.1.2.3.3 Caracterización de los Grupos de Interés

Con base en la caracterización de grupos de interés realizada en 2017 y en documentos complementarios como la definición de contexto de proceso y los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 de la Función Pública se definieron y priorizaron las variables con sus niveles de desagregación de la información, atendiendo el paso 3 y 4 de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP, ejercicio que fue validado en el taller de actualización de la caracterización de grupos de interés realizado el 22 de octubre de 2018.

Estas variables se seleccionaron porque responden al objetivo general y a los objetivos específicos de la caracterización de grupos de interés y se priorizaron dado que cumplen con los criterios de: relevancia, economía, medición, asociación y consistencia.

A continuación se presentan las variables geográficas, demográficas, organizacionales, intrínsecas y comportamentales que fueron priorizadas para la caracterización de grupos de interés de la EAAB-ESP.

Tabla 2. Priorización de variables en la caracterización de grupos de interés.

Variables	Grupos de interés							
	Usuarios	Comunidad	Colaboradores	Proveedores	Gobierno	Organizaciones	Medios de comunicación	Academia e investigación
Geográficas	Dispersión	✓						
	Ubicación	✓	✓					
Demográficas	Actividad económica	✓						
	Estrato socio-económico	✓						
	Vulnerabilidad	✓						
	Idioma	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Organizacionales	Fuente de recursos	✓						
	Sector				✓	✓	✓	
Intrínsecas	Tipo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Intereses	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Acceso a canales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Comportamentales	Uso de canales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Niveles de uso	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Beneficios buscados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Responsable de la interacción	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP y de los resultados del taller de actualización de la caracterización de grupos de interés del 22 de octubre de 2018.

3.1.3 Planificación del Sistema Integrado de Gestión – SIG

3.1.3.1 Política del SIG

POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

“La EAAB-ESP está orientada a la gestión empresarial del agua generando bienestar para la gente, en el marco de la responsabilidad ambiental y social.

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo para lograr la excelencia empresarial, la eficiencia operacional, la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés, con un talento humano competente, la gestión y la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores y contratistas, la administración y conservación de los documentos, el mantenimiento y seguridad de la información, prácticas de transparencia y el cumplimiento de los requisitos legales a través de un Sistema Integrado de Gestión sostenible“.

“Aprobada mediante Acta de Junta Directiva N. 2539 del 26 de Enero de 2017”

Fuente: Plan General Estratégico PGE 2016 – 2020.

3.1.3.2 Objetivo del SIG

“Lograr el fortalecimiento administrativo y operativo empresarial, a través de la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión”

Fuente: Plan General Estratégico PGE 2016 – 2020. Aprobado mediante Acta de Junta Directiva N. 2539 del 26 de Enero de 2017

3.1.3.3 Alcance del SIG

Como herramienta de gestión aplica a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, en todos los procesos, proyectos y actividades que se desarrollan en todas las sedes y área de influencia donde la Empresa cumple su misión institucional.

A través del establecimiento, planificación, documentación, implementación y mejora de los Subsistemas que componen el Sistema Integrado de Gestión:

Figura 7. Subsistemas del SIG



Fuente: Adaptación propia del logo del Sistema Integrado de Gestión Distrital.

3.1.3.4 Responsabilidades del SIG

Según lo establece la Resolución 0506 del 2017 “Por medio de la cual se establece el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y se adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) de acuerdo al Decreto 943 de 2014 en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP y se dictan otras disposiciones” se determinan las siguientes responsabilidades:

- **Designación (Art. 5 Resolución 0506 del 2017):** Se designa al Gerente Corporativo de Planeamiento y Control como el representante de la Dirección para liderar la implementación, sostenibilidad y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de la EAAB-ESP.
- **Funciones del Representante del SIG (Art. 5 Resolución 0506 del 2017):-** El representante de la Dirección tendrá las siguientes funciones:
 1. Liderar el proceso de implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión en coordinación con los líderes de cada subsistema.
 2. Coordinar todas las acciones relacionadas con el SIG.
 3. Coordinar con los líderes de los subsistemas y los directivos de cada área las actividades que requieren realizar el grupo operativo y hacer seguimiento a las mismas.
 4. Informar a la Alta Dirección de la Empresa, sobre el desempeño del SIG, incluyendo las recomendaciones pertinentes.
 5. Representar a la Alta Dirección frente a organismos externos en los asuntos relativos al SIG.
 6. Gestionar la asignación de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del SIG.
 7. Promover acciones para la toma de conciencia de la importancia de la implementación, mantenimiento y mejora del SIG en todos los servidores públicos de la Empresa.
 8. Coordinar las actividades orientadas a la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión
- **Designación de Los Líderes de los Subsistemas (Art. 6 Resolución 0506 del 2017):**

Tabla 3. Líderes de los Subsistemas del SIG

ITEM	SUBSISTEMA	SIGLA	RESPONSABLE
1	Gestión de Calidad	SGC	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
2	Control Interno	SCI	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
3	Gestión Ambiental	SGA	Gerencia Corporativa Ambiental

4	Seguridad y Salud en el Trabajo	SST	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
5	Gestión de Seguridad de la Información	SGSI	Gerencia de Tecnología
6	Gestión Documental y Archivo	SIGA	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
7	Responsabilidad Social	SRS	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

Fuente: Resolución 0506 de 2017.

- **Funciones Generales de los Líderes de los Subsistemas (Art. 7 Resolución 0506 de 2017):** Tendrán a cargo las siguientes funciones:

1. Alinear el subsistema a su cargo con el SIG de acuerdo a los objetivos del Plan General Estratégico de la EAAB-ESP y definir el plan de implementación requerido para cada subsistema.
2. Establecer, implementar, mantener y mejorar el subsistema bajo su responsabilidad.
3. Formular y realizar el despliegue de la política de cada subsistema, sus objetivos, metas y las estrategias para cumplirlos.
4. Gestionar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora de cada subsistema.
5. Realizar el análisis de datos del comportamiento de cada subsistema, para evidenciar el desempeño en términos de eficacia eficiencia y efectividad.
6. Adoptar los cambios para mantener el subsistema acorde con requerimientos legales, técnicos y demás requisitos aplicables.
7. Informar a la Alta Dirección los cambios que se presenten en el subsistema que pueda afectar el SIG.
8. Realizar actividades conjuntas con los subsistemas relacionados para articular el Sistema Integrado de Gestión.
9. Liderar o facilitar las auditorías que se realicen a los subsistemas, al SIG o a los procesos según corresponda.
10. Aplicar el proceso de mejora continua cuando corresponda. En el caso de liderar auditorias se deberá asegurar que posteriormente se aplique el proceso de mejora continua por los responsables de los hallazgos.
11. Preparar y presentar los avances en implementación, desempeño y otros requerimientos del subsistema a su cargo en los espacios que se generen para la Revisión por la Dirección, de forma coordinada con el Representante del SIG.
12. Garantizar que el equipo de trabajo a su cargo aplique en las actividades desarrolladas las disposiciones de todos los subsistemas.
13. Presentar el desempeño del subsistema para la Revisión por la Dirección

- **Grupos de Trabajo (Art. 8 Resolución 0506 de 2017):** Se crean los siguientes grupos de trabajo, con el fin de coadyuvar en la implementación, mantenimiento, evaluación y mejora del SIG:

1. Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

- a. El Gerente General de la Empresa quien lo presidirá
- b. El Gerente de Planeamiento o quien haga sus veces
- c. Los miembros del nivel directivo que asisten al Comité Corporativo de la Empresa
- d. El representante de la alta dirección para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno
- e. El Jefe de la Oficina de Control Interno y Gestión

2. Grupo Operativo

El grupo está conformado por cada uno de los servidores públicos que realizan labores de apoyo en lo referente al Sistema Integrado de Gestión.

Los funcionarios que tengan asignado el rol de Coordinador de Calidad harán parte de Grupo Operativo del SIG y en adelante se denominara como “**Facilitador del Sistema Integrado de Gestión**”.

Nota: Tomando como referencia el Artículo 5, Ítem # 3 de la Resolución 0506 de 2017, las actividades realizadas por el Grupo Operativo y el seguimiento de las mismas, deberán ser coordinadas por los directivos de cada área, el líder responsable de cada subsistema y a su vez del Representante del SIG.

3. Grupo Auditor

El grupo auditor estará conformado por las personas que tengan la competencia para realizar auditorías al Sistema Integrado de Gestión según el procedimiento de auditorías internas.

3.1.4 Plan gerencial del SIG

El Plan Gerencial del SIG es el instrumento que despliega la política y los objetivos del SIG, y que establece las actividades para el cumplimiento de las directrices y objetivos de los diferentes Subsistemas de Gestión.

El Plan Gerencial del SIG, debe contener las acciones programadas para la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión y de sus subsistemas en la EAAB-ESP, como se presenta en la Figura No. 8 y se fundamenta en el análisis de las siguientes entradas o insumos:

- Requisitos Legales: normatividad expedida por el Gobierno Nacional y por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., sus y entidades adscritas
- Autodiagnósticos o evaluaciones internas respecto al SIG y los subsistemas.
- Resultados de las auditorías internas y externas.
- Evaluación de los entes de control.
- Oportunidades de mejora identificadas.
- Estudios de mejoramiento organizacional

Figura 8. Modelo Plan Gerencial del SIG



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección Gestión de Calidad y Procesos

El plan de implementación se estructurará teniendo en cuenta los ejes, productos o requisitos establecidos por el Gobierno Nacional o la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. para el Sistema Integrado de Gestión Distrital que según el diagnóstico o evaluación realizada estén en proceso de implementación.

El Plan de Sostenibilidad es la herramienta donde se plantean los compromisos adquiridos por la organización para garantizar la continuidad, mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión.

La Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, a través de la Dirección Gestión de Calidad y Procesos, liderará la formulación del Plan Gerencial del SIG, con la participación de los directivos de las áreas a cargo de los productos o requisitos del SIG. Los líderes de los subsistemas tendrán la responsabilidad de proponer las acciones para la implementación o mejora de los subsistemas a cargo y presentarán la misma a la Dirección Gestión de Calidad y Procesos para su revisión. El Plan Gerencial debe ser presentado al Comité Institucional de

Gestión y Desempeño, a más tardar al cierre del mes de febrero de cada vigencia para su aprobación.

El Plan Gerencial se estructurará teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Eje Temático, Producto o requisito
- Actividades a desarrollar en la vigencia
- Responsables de las actividades
- Fechas de ejecución : fecha de inicio y fecha de terminación
- Producto a generar
- Fuente de verificación

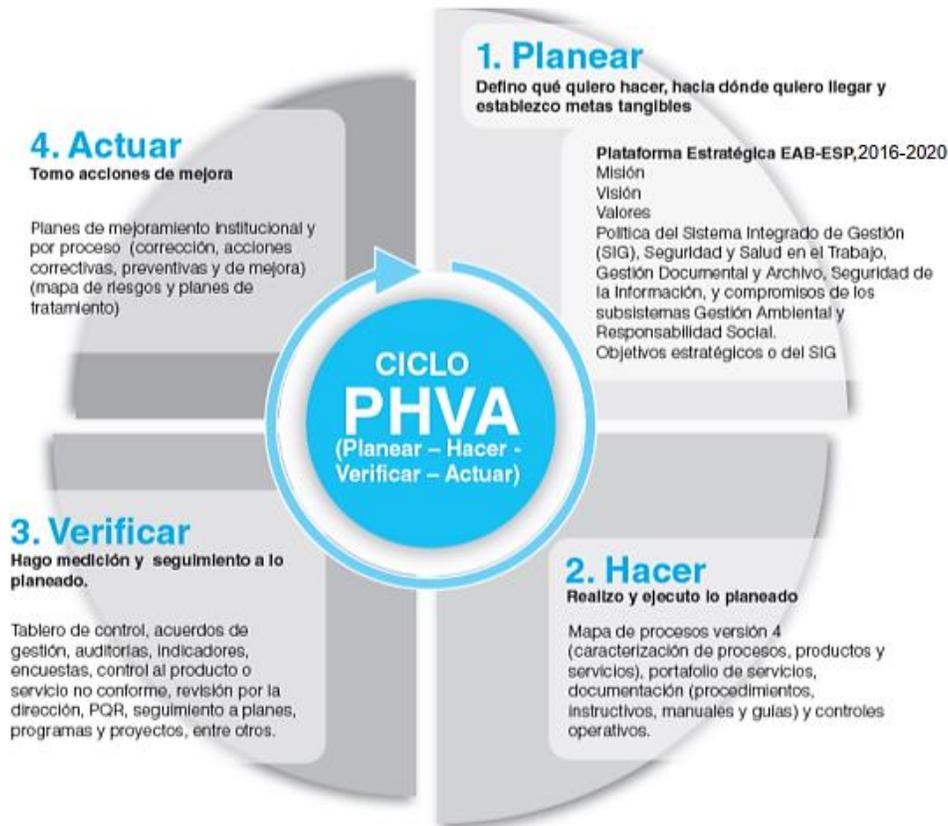
Se adelantará seguimiento al Plan Gerencial con periodicidad trimestral por parte de la Dirección Gestión de Calidad y Procesos y de los líderes de los subsistemas respecto al de su competencia. Las responsables de las actividades tendrán la obligación de entregar los reportes de avance y soportes bajo el mecanismo que determine la Dirección Gestión de Calidad y Procesos.

3.2 Planificación de los Procesos

3.2.1 Gestión por Procesos de la EAAB-ESP

En la EAAB-ESP se cuenta con una estructura organizacional funcional (por áreas), sin embargo los procesos son transversales y con esta visión se deben definir, con el fin de cumplir los objetivos Organizacionales. La gestión de los procesos en su conjunto, se lleva a cabo utilizando el ciclo PHVA, con el enfoque global de pensamiento basado en riesgos, dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. Los procesos son en sí unidades autónomas, pero en el SIG interactúan con otros procesos para una gestión integral.

Figura 9. Ciclo PHVA en la EAAB–ESP

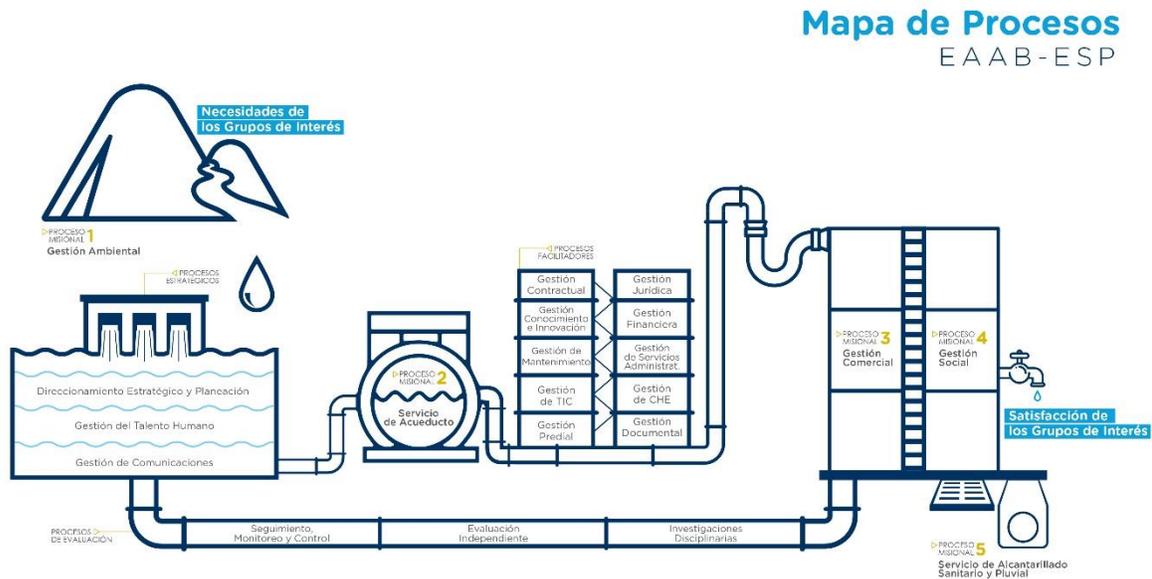


Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección Gestión de Calidad y Procesos.

El Mapa de Procesos es la representación gráfica del manual de procesos, subprocesos y procedimientos de la Empresa, aquí están contenidas todas las actividades que se desarrollan para el cumplimiento de la misión institucional.

El mapa de procesos de la EAAB-ESP a través del fortalecimiento de la gestión por procesos busca mejorar el enfoque al cliente, identificando las necesidades de los grupos de interés, presentando la cadena de valor de los productos y servicios y terminando con la satisfacción de los mismos.

Figura 10. Mapa de Procesos de la EAAB–ESP (Versión 5)



3.3 Planificación operativa

Para el cumplimiento del Plan General Estratégico la Empresa definió los Planes Operativos, los productos y proyectos a desarrollar por cada área, a través de las herramientas administrativas de Acuerdos de Gestión (Aplicativo Plan de Acción – APA) y se miden mediante el tablero de control, alineado a los objetivos estratégicos (Ver Acuerdos de Gestión, Acuerdos de Servicios y Acuerdos Industriales en el aplicativo electrónico – APA).

Así mismo, se cuenta con la planificación de los procesos, de la gestión de riesgos, operativa, de recursos, documental, de la comunicación, y de la medición y seguimiento.

Dentro de la Planeación Operativa se encuentra el Portafolio de Productos y Servicios como la herramienta de consulta para que los usuarios, destinatarios, Entidades u Organismos Distritales, beneficiarios, grupos de interés, público en general y en especial quienes requieran de los productos o servicios de la Entidad u Organismo Distrital, conozcan los productos y servicios ofrecidos por la Entidad en cumplimiento de su labor misional. (Ver portafolio de Productos y Servicios de la EAAB-ESP en la página web en la dirección: <http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/2015ag/portafolioJulio2015.pdf>)

3.3.1 Plan de acción – APA

Los Planes de Acción de la EAAB–ESP son aquellos instrumentos que permiten la operacionalización de la estrategia de la Organización, ya que de acuerdo a la Metodología de Alineación Total implementada para la construcción del PGE 2016 – 2020, ayudan a llevar la estrategia a la acción.

Figura 11. Metodología Alineación Total



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir de la presentación Alineación Total – Convirtiendo nuestra visión en realidad. Remolina Estrada Consultoría Gerencial S.A.

Una vez definido el mapa de alineación, se establecen los Planes de Acción en donde se asignan responsabilidades y roles al equipo directivo sobre los indicadores e iniciativas o proyectos estratégicos que se definieron en el mapa.

El seguimiento de la alineación se realiza a través del Aplicativo Plan de Acción –APA, en la cual se monitorean los compromisos de cada Gerente Público en términos de proyectos e indicadores de proceso, para alinear la acción empresarial con el marco estratégico a través de los Acuerdos de Gestión suscritos entre los Gerentes Públicos y el Superior Jerárquico, a través de los cuales se concerta, formaliza, realiza seguimiento y evalúa compromisos asumidos por el primero en cumplimiento de sus responsabilidades y que aporten a la consecución de las metas fijadas en el Plan de Desarrollo Distrital, el Plan General Estratégico y/o el Plan de Acción Anual.

Finalmente, la implementación del *modelo de gestión* implica cambiar la forma de realizar seguimiento a los resultados, generando un cambio en la cultura, mediante el entrenamiento de líderes en procesos de resultados de equipo y resultados verticales.

3.3.2 Planes Maestros

El [Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado](#) determina los pasos estratégicos que nos permiten avanzar en el camino hacia la excelencia y el mejoramiento constante en la prestación de nuestros servicios de acueducto y alcantarillado a todos nuestros usuarios.

El Plan está conformado por un conjunto de artículos que incluyen las políticas, estrategias y acciones estructurales que soportan las acciones del sector de agua potable y saneamiento básico en la capital del país.

Adicionalmente, el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado contiene un [Documento Técnico Soporte](#) en el que se puede encontrar la compilación de la información corporativa, técnica y la información sectorial asociada a los servicios de acueducto y alcantarillado, con sus respectivos anexos.

El Plan Maestro puede ser consultado en la página web de la empresa: [http://www.acueducto.com.co/Empresa/Plan Maestro](http://www.acueducto.com.co/Empresa/Plan%20Maestro)

3.3.3 Gestión de Servicios Compartidos

Dentro del proceso de Gestión de la Estrategia, se encuentra establecidos los procedimientos que enmarcan la Gestión de Servicios Compartidos en la Empresa.

Los Acuerdos de Servicio buscan centralizar y estandarizar un conjunto de actividades, procesos y funciones en la Empresa, que se relacionan entre sí con el fin de establecer relaciones cliente-proveedor, lograr economías de escala y especializar el conocimiento en un proceso específico.

Se busca crear escenarios que propicien transacciones donde claramente se identifiquen actividades de solicitud, atención, programación y ejecución de servicios internos y donde estén claramente definidos estándares de niveles de servicio, costo y percepción de satisfacción de usuarios internos y/o externos.

El objetivo general de tener definido el esquema de servicios compartidos en la Empresa es reflejar directamente beneficios en costos de procesos al implementar mejores prácticas, mejoras en las curvas de aprendizaje organizacional, uso adecuado de tecnologías e infraestructura, incrementos de la productividad, mejoras en la adaptación al cambio y mejoras en la información para la toma de decisiones.

El Modelo se implementa para:

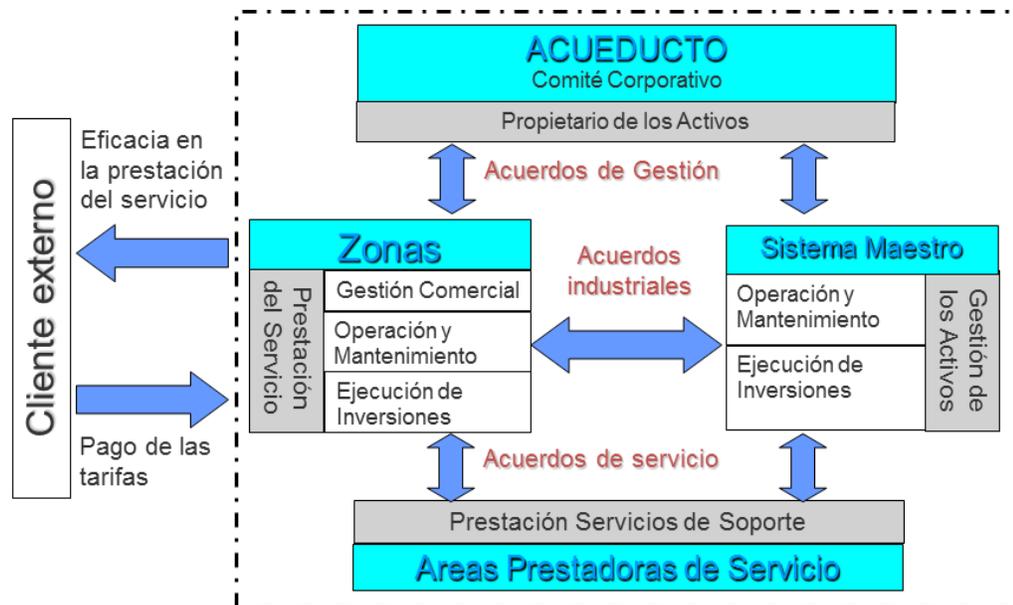
- Propiciar procesos industriales y de apoyo efectivos.
- Mejorar las relaciones internas entre áreas al identificar qué servicios internos presta cada área dentro de la organización e identificar condiciones expresas en la prestación del servicio como por ejemplo: Tiempos, calidad y costos.
- Definir esquemas de seguimiento y control.
- Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios.

Los Servicios Compartidos se soportan en los siguientes pilares fundamentales:

- Ejercer control efectivo sobre los procesos de prestación de servicios internos en la Empresa.
- Identificar estrategias que permitan la prestación eficaz de los servicios, reduciendo los costos y generando un alto nivel de calidad y soluciones ágiles y efectivas.
- Enfocar los planes de acción de las áreas que prestan los servicios de soporte e industriales de manera que contribuyan al cumplimiento de la Estrategia Empresarial.
- Establecer criterios claros (Metodología), para realizar el costeo por actividades.
- Realizar la planificación de recursos de funcionamiento e inversión en función de las necesidades de las áreas de la misión.
- Garantizar unas buenas relaciones entre las áreas de soporte y las áreas de la misión de la Empresa.

La organización de la Gestión de Servicios Compartidos contempla tres roles específicos: Áreas industriales, corporativas y de soporte, en la gráfica siguiente se describen estas relaciones.

Figura 12. Modelo de Gestión de Servicios Compartidos



Fuente: Empresa de Acueducto y Alcantarillado EAAB-ESP

3.3.3.1 Acuerdos de Servicios

Las áreas de soporte o áreas prestadoras de servicio (APS), son las encargadas de brindar apoyo técnico, logístico y administrativo a cualquier área de la Empresa para que ésta pueda desempeñar eficientemente las funciones para las cuales fue creada.

En este esquema las áreas industriales se constituyen en áreas receptoras de servicio (ARS), estas son dentro del modelo aquellas que reciben servicios de las APS y son la principal instancia de control de los acuerdos de servicios compartidos.

Entre las APS y ARS se suscriben Acuerdos de Servicio, en términos generales es un “contrato de prestación de servicios internos” individual con cada área, que define para cada APS responsables e interlocutores para el ARS y APS, el alcance y objeto del acuerdo, el catálogo de servicio ofrecido, la unidad de medida del servicio, los costos por servicio por unidad de medida, las cantidades de servicio y los niveles de servicio acordados, en la Empresa se cuenta con un aplicativo informático que nos facilita la suscripción de Acuerdos.

La Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control juega un papel importante en el funcionamiento de la Gestión de Servicios Compartidos, aunque cada APS es controlada por sus áreas cliente, ésta Gerencia debe hacer seguimiento al funcionamiento de la Gestión de Servicios Compartidos, identificar ineficiencias generadas de un área de servicios y liderar la definición de estrategias de mejoramiento.

3.3.3.2 Acuerdos Industriales

El Acuerdo Industrial es una herramienta de carácter interno que permite formalizar las responsabilidades y reglas de interacción entre los actores que intervienen en la cadena del servicio, permite conocer e identificar el costo asociado a cada proceso y macroproceso dentro de la cadena de valor a partir del cálculo y seguimiento de la tarifa de transferencia (\$/m³) y sirve como herramienta de análisis tanto de la efectividad del servicio prestado por las APS como del comportamiento financiero de las Zonas y la Dirección de Apoyo Comercial.

Las áreas industriales son las encargadas de las actividades comerciales y de operación y mantenimiento de la infraestructura que sirve para brindar los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial a la ciudad en condiciones de eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio. Entre las áreas industriales se suscriben Acuerdos Industriales.

3.3.4 Planificación de los recursos

En la Norma Técnica Distrital NTD-SIG 001:2011 del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y organismos distritales, en su numeral 4.2.5 define que debe realizarse la planificación de recursos del SIG y en el numeral 4.2.2 se definen los lineamientos para la

planificación de la Gestión del Riesgo. Es de resaltar que esta norma es de obligatorio cumplimiento para las entidades del Distrito y su implementación se evalúa semestralmente.

Para la identificación de las necesidades y recursos asociados al Sistema Integrado de Gestión, se utiliza la “Plantilla de Planificación y Presupuestación de Inversión y Funcionamiento”, la cual permite determinar los recursos por subsistema.

Adicionalmente, la plantilla permite asociar los recursos al tratamiento de los riesgos. De esta forma se establecen los recursos, y el grado de asignación y ejecución de lo establecido en las “Plantillas de Necesidades de Recursos de Inversión y de Funcionamiento” que está supeditado a la asignación y cumplimiento presupuestal, y donde el seguimiento se realiza a través de los Informes de avance y seguimiento a la ejecución presupuestal.

3.4 Componentes transversales del SIG

3.4.1 Gestión de Riesgos y Oportunidades

Cada vez más la administración del riesgo cobra mayor relevancia en las empresas, por lo que se vuelve fundamental conocer los factores internos y externos a los cuales se tiene que enfrentar la organización y que pueden ocasionar incertidumbre en el cumplimiento de los objetivos y metas que la Alta Dirección se ha propuesto.

La administración del riesgo permite tratar de manera eficaz las amenazas, oportunidades, incertidumbre y expectativas de los grupos de interés, mejorando la visión integral de los riesgos en los diferentes procesos, contribuyendo a mejorar la toma de decisiones, reducción de costos y el logro de los objetivos estratégicos.

De igual forma tiene especial importancia abordar la identificación y gestión de los riesgos de corrupción, permitiéndole a la organización implementar acciones que garanticen la transparencia en la gestión.

El poder abordar los riesgos y oportunidades aseguran que el Sistema Integrado de Gestión y los subsistemas que lo componen puedan alcanzar los resultados previstos y la sostenibilidad del mismo.

3.4.1.1 Alcance

Actualmente la EAAB-ESP ha identificado los riesgos para los 20 procesos que conforman el mapa de procesos vigente, y así mismo ha identificado las oportunidades empresariales que le permiten explotar ciertos beneficios en pro de mejorar la gestión de la organización.

3.4.1.2 Marco Normativo

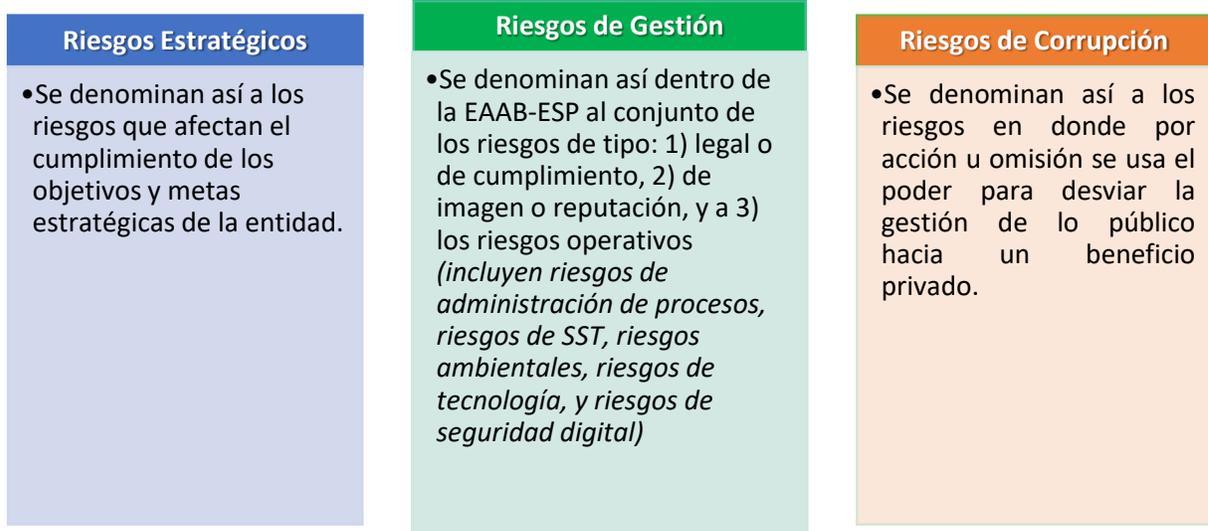
Contemplado en el Manual de Administración de Riesgos y Oportunidades y en el Procedimiento para la Administración de Riesgos y Oportunidades.

3.4.1.3 Conceptualización básica de la Administración de Riesgos

Los términos y definiciones que hacen parte de la metodología definida por la EAAB-ESP para la Administración de Riesgos y oportunidades, se encuentran definidos en el en el Procedimiento para la Administración de Riesgos y Oportunidades. A continuación, se mencionan los conceptos básicos:

- **Riesgo:** es la posibilidad de que suceda algún evento y genere un impacto negativo o positivo sobre el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- **Oportunidad:** es la posibilidad de que suceda algún evento y genere un impacto positivo en los objetivos de la organización. Se denomina oportunidad a la ocurrencia de una circunstancia que puede ser aprovechada por la organización para maximizar los resultados que éstos generan.

Figura 13. Tipos de Riesgos



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección Gestión de Calidad y Procesos

3.4.1.4 Política de Administración de Riesgos y Oportunidades

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, mediante Acta No. 4 del 5 de septiembre de 2018, fue aprobada la siguiente política:

“En la EAAB-ESP nos comprometemos a:

- Realizar una efectiva administración de los riesgos y las oportunidades definiendo directrices y responsabilidades para los procesos y colaboradores durante las etapas de establecimiento del contexto, identificación, análisis y valoración, evaluación y tratamiento y monitoreo.
- Ejecutar acciones para llevar los riesgos a un nivel aceptable, y generar valor aprovechando las oportunidades, con el propósito de asegurar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado; cumplir los objetivos estratégicos y responder a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Fortalecer la gestión de los riesgos de corrupción y promover conductas íntegras para proteger los recursos públicos y la imagen corporativa”.

3.4.1.5 Objetivos de la política de Administración de Riesgos y Oportunidades

- Promover la adopción de acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
- Afianzar la cultura de la administración de riesgos mediante la participación de los servidores públicos en los programas de capacitación y en las actividades de identificación, análisis y valoración, evaluación y tratamiento y monitoreo de los riesgos y oportunidades.
- Prevenir la posible materialización de los riesgos a través del seguimiento de los controles establecidos.
- Fortalecer la gestión de los procesos mediante la efectiva administración de riesgos para contribuir al logro de sus objetivos y los institucionales.

3.4.1.6 Metodología

La EAAB-ESP, adoptó el siguiente modelo metodológico para la Administración de Riesgos y oportunidades:

Figura 14. Modelo Metodológico para la Administración de Riesgos



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección Gestión de Calidad y Procesos, basado en la NTC ISO 31000.

3.4.2 Gestión del cambio

3.4.2.1 Planificación de cambios

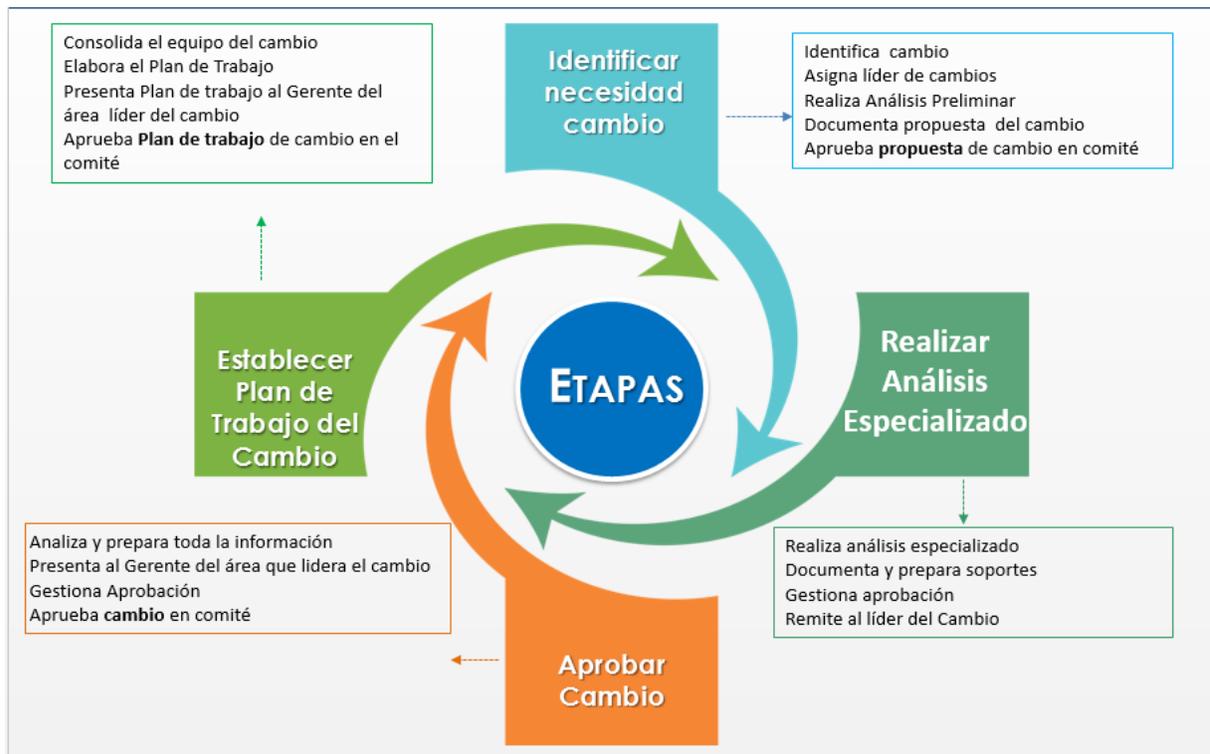
La EAAB-ESP reconoce en su cotidianidad, una serie de situaciones que incluyen hechos en los cuales se encuentra inmersa y los cuales la llevan a asumir cambios de manera constante. Estos cambios se originan desde las nuevas definiciones estratégicas por decisiones de orden nacional y distrital, la normatividad de obligatorio cumplimiento para la empresa, las innovaciones tecnológicas que nos obligan a aprender nuevas maneras de relacionarnos con las herramientas y máquinas que nos ayudarán a cumplir y desarrollar mejor la gestión, nuevos métodos, materiales, servicios, hasta los resultados de los análisis de desempeño de los procesos.

Estos aspectos han llevado a la EAAB-ESP a establecer lineamientos para determinar de manera planificada y controlada los cambios que impactan la empresa con el fin de mantener la integridad del sistema de gestión, la capacidad de la organización para continuar

proporcionando productos y servicios conformes, cumplir con la normatividad vigente y minimizar los riesgos que surjan a partir del cambio.

Para desarrollar la planificación de los cambios de impacto en la EAAB-ESP se han planteado cuatro (4) etapas: Identificar la necesidad del cambio, realizar análisis especializado, aprobar el cambio y establecer el plan de trabajo del cambio

Figura 15. Etapas de la planificación de los cambios que impactan el sistema de gestión



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Gestión de Calidad y Procesos

La realización de estas etapas permite que las necesidades de cambio sean estudiadas cuidadosamente con el fin de identificar las acciones requeridas para minimizar los riesgos en su aplicación. Esto lleva a una situación de equilibrio dinámico, donde se analizan los diferentes factores para establecer no solo los beneficios del cambio sino también determinar lo que constituye amenazas y barreras en su implementación, el impacto tanto de hacer como de no hacer el cambio, contar con el análisis especializado por parte de cada uno de los expertos en los procesos participantes en el cambio.

De esta manera la EAAB-ESP puede llevar a cabo los cambios de impacto en la empresa teniendo en cuenta que el cambio se encuentre identificado, evaluado y con todas las medidas necesarias para evitar efectos adversos

3.4.3 Gestión del conocimiento

La EAAB-ESP ha entendido que cada vez es más importante gestionar el Conocimiento y la Innovación como un recurso estratégico para la organización y desarrollar la habilidad para entender el conocimiento, ¿cuál es el que realmente necesita la empresa?, es decir, el que me genera valor, identificar si ya existe en la organización; ¿cómo?, ¿dónde? Y con ¿quiénes?, lo que permite potenciar y transferir este conocimiento y si no existe, generar planes que me permitan desarrollar ese conocimiento para transferirlo y afianzarlo de forma tal que represente ventaja competitiva para la organización, el fortalecimiento de los colaboradores y la generación de buenas prácticas.

Para la EAAB-ESP como una de las empresas líder en la prestación de servicios de Acueducto y Alcantarillado en el país, es importante compartir el conocimiento, así como explorar las mejores prácticas a nivel mundial, de forma tal que siempre se fortalezca el conocimiento técnico, en este mismo sentido es importante el desarrollo de proyectos de Investigación, desarrollo e Innovación.

3.4.3.1 Beneficios de la Gestión del Conocimiento e Innovación

Figura 16. Beneficios de la Gestión del Conocimiento e Innovación

Beneficios de la Gestión del Conocimiento e Innovación



Fuente: Imagen, Beneficios de la Gestión del Conocimiento e Innovación. Elaborado por el equipo de trabajo de Gcel

3.4.3.2 Alcance

Este proceso inicia con la identificación del conocimiento e innovación que requiere la empresa (El que tiene y el que le falta) pasa por las etapas de planificación, desarrollo, transferencia y afianzamiento y termina con la evaluación del impacto de la gestión del conocimiento e innovación. Este proceso aplica para toda la empresa.

3.4.3.3 Conceptualización básica para la Gestión del Conocimiento e Innovación

Los términos y definiciones que hacen parte de la metodología definida por la EAAB-ESP se encuentran detallados en los procedimientos asociados al proceso. A continuación presentamos la definición de Gestión de Conocimiento que adopta la empresa:



En la EAAB-ESP, se entiende como Gestión del Conocimiento la administración explícita y sistemática del “conocimiento vital” y sus procesos de identificación, planificación, desarrollo, transferencia, afianzamiento y evaluación, en función de los objetivos estratégicos de la empresa.

Lo que permite capitalizar la experiencia, el conocimiento y las buenas prácticas acumuladas. De igual forma generar nuevo conocimiento a través de la investigación, el desarrollo e Innovación para la sostenibilidad y competitividad empresarial.

3.4.3.4 Metodología para la Gestión del Conocimiento e Innovación

La EAAB-ESP, adoptó el siguiente modelo metodológico para la Gestión del Conocimiento e Innovación:

Figura 17. Modelo para la Gestión del Conocimiento e Innovación



Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo del Gcel, EAAB-ESP

Actualmente la empresa está definiendo el plan de trabajo para dar cumplimiento a Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Dimensión 6 de Gestión del Conocimiento y de la Innovación y actualizando los procedimientos asociados a este proceso para hacer operativo el modelo de gestión.

3.4.3.5 Roles y Responsabilidades

Este proceso es liderado por la Gerencia Corporativa de Gestión Humana Y Administrativa y la Gerencia de Tecnología según lo establecido en el acuerdo 11 del 25 de Julio 2013 de la EAAB-ESP tiene:

Tabla 4. Roles y Responsabilidades de la Gestión del conocimiento

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
Responsabilidades comunes para todas las areas	Contribuir a la generación, transferencia y conservación del conocimiento, fortaleciendo las capacidades de los trabajadores, y su sentido de pertenencia, de conformidad con lo establecido en el Plan General Estratégico de la Empresa.
Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	Definir los planes, programas y proyectos del proceso de gestión del conocimiento y coordinar su implementación con las diferentes áreas de la Empresa, con el fin de contribuir a la generación, transferencia, conservación del conocimiento y aplicación de buenas prácticas empresariales.
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Coordinar e implementar los planes, programas y proyectos relacionados con el proceso de gestión del conocimiento en la Empresa, con el fin de asegurar la generación, transferencia y retención del conocimiento y generar incentivos que fomenten la investigación, desarrollo e innovación.
Dirección Desarrollo Organizacional	Diseñar y administrar el modelo de gestión por competencias que permita fortalecer el ciclo de desarrollo del talento humano, en coordinación con las estrategias establecidas en el proceso de gestión del conocimiento.
Gerencia de Tecnología	Promover y liderar la investigación y desarrollo tecnológico mediante actividades y proyectos que generen valor y conocimiento, para orientar la estrategia corporativa respecto a la aplicación de estándares tecnológicos y el desarrollo de las actividades de la organización.
Dirección Ingeniería Especializada	Asegurar la creación, mantenimiento y desarrollo de la información técnica y tecnológica de la Empresa, de acuerdo con los avances relacionados con la ciencia, tecnología e innovación.
	Garantizar la generación y conservación del conocimiento técnico de la organización, aplicando la investigación, desarrollos e innovación en calidad, cantidad, manejo óptimo, saneamiento, acciones preventivas, tecnologías para acueducto y alcantarillado y temas afines o correlacionados.
	Formular, diseñar y ejecutar los proyectos de investigación, desarrollos e innovación que requiera la Empresa, implementándolos en los procesos actuales de la organización

	<p>para optimizar costos, disminuir tiempos de respuesta e integrar y agilizar la obtención de información técnica.</p>
	<p>Gestionar el liderazgo de la Empresa aplicando la vigilancia tecnológica a través de redes interdisciplinarias internas y externas en forma continua sobre los avances en ciencia, tecnología e innovación en los temas técnicos relacionados con la dinámica del agua y la sostenibilidad del recurso hídrico y de la Empresa.</p>
	<p>Promover y liderar investigaciones aplicadas y la prueba de desarrollos tecnológicos, mediante actividades y proyectos que generen valor y conocimiento, para orientar la estrategia corporativa respecto a la aplicación de estándares tecnológicos, estrategias preventivas y el desarrollo de las actividades que requieran la gestión de saberes en la organización.</p>
	<p>Promover la gestión de conocimiento y saberes técnicos, tecnológicos y científicos, al interior y al exterior de la Empresa.</p>
	<p>Soportar técnicamente el programa de gestión de conocimiento y saberes en forma conjunta con la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa y el Comité de Desarrollo Humano y Empresarial, para lograr capitalizar este valor intangible en la organización.</p>
	<p>Generar y coordinar convenios, acuerdos de participación nacional e internacional con universidades, gremios, y/o centros de investigación y/o institutos consolidando redes pares que permitan fortalecer la gestión del conocimiento, la vigilancia tecnológica, la propiedad intelectual en temas de agua y aspectos afines acordes a los avances de la ciencia, la tecnología y la innovación.</p>
	<p>Implementar y normalizar los procesos de propiedad intelectual y confidencialidad de la información técnica de la organización para capitalizar el valor intangible que se genera en los proyectos, consultorías, obras, desarrollos y las buenas prácticas empresariales.</p>

3.4.4 Requisitos Legales y Otros requisitos

La EAAB–ESP agrupa el marco legal aplicable a los procesos, proyectos y actividades desarrolladas para la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, bajo la metodología establecida en el procedimiento Normograma e Identificación, actualización y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.

Los cambios y/o las modificaciones en requisitos legales y otros requisitos aplicables son materia de análisis y seguimiento por parte de la Gerencia Jurídica y de todas las áreas de la organización quienes determinan la actualización del Normograma, de la Matriz de requisitos legales y otros requisitos, los procedimientos y en general la documentación SIG en que tengan incidencia o se referencien dichas normas.

Para el caso de los procesos Misionales del negocio se cuenta con la Matriz de Caracterización de Producto y Servicio para cada uno de ellos.

Los líderes de cada subsistema tienen como responsabilidad mantener actualizada la Matriz de requisitos legales y otros requisitos del subsistema a su cargo y serán los responsables por su publicación en el archivo electrónico – Normograma y la divulgación de sus cambios (donde aplique).

La fuente oficial de consulta de la normatividad aplicable a la Empresa será el Régimen Legal de Bogotá el cual se puede consultar a través del link en la siguiente ruta: [Lotus/ Archivo Electrónico/ Sistema Integrado de Gestión/ Normograma /Otros Enlaces de Interés/ Régimen Legal de Bogotá. D.C.](#)

En cumplimiento a la [Ley 1712 del 6 de marzo de 2014](#) la EAAB–ESP pone a disposición de los Grupos de Interés la Normatividad aplicable, en la página web de la empresa a través de la ruta de acceso: <http://www.acueducto.com.co/Ley de Transparencia y Acceso a la información pública/Normativa>.

4. SUBSISTEMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

4.1 Subsistema de Gestión de la Calidad – SGC (NTC GP1000 e ISO 9001)

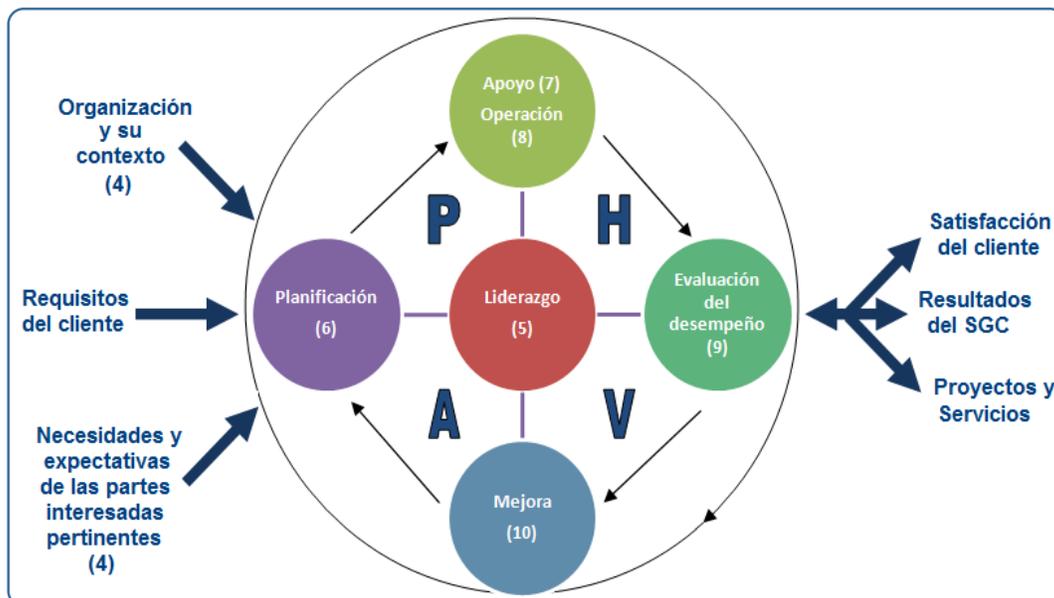
4.1.1 Descripción del SGC

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, orientada a brindar el servicio de acueducto, alcantarillado sanitario, pluvial y el saneamiento básico con los mejores estándares de calidad, cuenta en la actualidad con un sistema de gestión de calidad certificado, bajo la norma ISO 9001:2015 para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

De forma paralela, la empresa ha dado cumplimiento a lo establecido en la ley 872 de 2003, Decreto 4110 de 2004, Decreto 4485 de 2009 en lo relacionado con la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTC GP 1000:2009, para todos los procesos de la empresa. (Ver anexo 5 Cumplimiento requisitos norma NTC GP 1000 en la EAAB-ESP)

4.1.2 Estructura del SGC

Figura 18. Estructura del SGC (según NTC ISO 9001:2015)



Fuente: NTC ISO 9001:2015

4.1.3 Alcance del SGC

Prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Bogotá D.C. y en su área de influencia, soportados en los procesos estratégicos, misionales, facilitadores y de evaluación.

Anexo al alcance

1. Captación, aducción, almacenamiento y tratamiento de agua para el suministro de agua potable. Planeación, gestión del diseño, construcción, operación, control y mantenimiento del sistema matriz de acueducto para la conducción y distribución de agua potable en redes matrices. La gestión de proyectos de reducción de emisiones de gases efecto invernadero en el sistema matriz de acueducto. La operación y el mantenimiento de las redes locales de acueducto.
2. Recolección, transporte y disposición de aguas lluvias y residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial en la ciudad de Bogotá y su área de influencia. La planeación para el tratamiento de las aguas residuales en la ciudad de Bogotá D.C. y en su área de influencia. La operación de la PTAR El Salitre de la Ciudad de Bogotá D.C.
3. La gestión comercial en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado para la ciudad de Bogotá. D.C. y su área de influencia.

- **Lineamientos frente al manejo de certificados del Sistema de Gestión de Calidad**

Los certificados que acrediten la implementación del Sistema de Gestión de Calidad que entreguen los entes certificadores deben ser administrados y controlados por la Dirección Gestión de Calidad y Procesos, quien determinará con la Dirección de Servicios Administrativos y con la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas la disposición física y ubicación de los certificados vigentes. Para lo anterior, la Dirección Gestión de Calidad y Procesos llevará una relación de los mismos, incluyendo los tiempos de vigencia y los sitios de publicación.

Las áreas deben abstenerse de la exhibición de certificados no vigentes u obsoletos. Para asegurar lo anterior, la Dirección Gestión de Calidad y Procesos informará de estos lineamientos a los responsables de los sitios de trabajo y podrá adelantar inspecciones en los mismos.

4.1.4 Política de la Calidad

La **Política de Calidad** se define como la misma **Política del Sistema Integrado de Gestión - SIG**, porque incorpora la intención y dirección de la empresa en lo que respecta a la Gestión de calidad, apoya el propósito de su Organización y constituye el enfoque de calidad, describe quién es la empresa, qué hace, y los compromisos con la calidad que le distinguen. (*Ver Título 3.1.3. Política del Sistema Integrado de Gestión*).

4.1.5 Objetivos e indicadores de la Calidad

Los Objetivos de Calidad se homologan con dos (2) objetivos estratégicos: **Eficiencia Operacional y Reputación y Credibilidad**, teniendo en cuenta los compromisos determinados en la Política de Calidad, en el contexto de la organización y dando apoyo a lo definido en el Plan General Estratégico PGE 2016 – 2020 de la EAAB–ESP.

- **Indicadores**

Los indicadores que permiten medir el cumplimiento de los objetivos de calidad de la empresa son definidos con base en los indicadores estratégicos aplicables al SGC.

Tabla 5. Objetivos e Indicadores de Calidad (Objetivos e indicadores estratégicos)

Objetivos	2. Eficiencia operacional		4. Reputación y credibilidad	
		Ser eficientes en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado		Consolidar el posicionamiento institucional con prácticas de relacionamiento y gobernabilidad
Estrate	2.1 Prestación del servicio 2.2 Gestión organizacional		5.1 Relacionamiento 5.2 Gobernabilidad	
Indicadores	Indicador	Unidad	Indicador	Unidad
	Continuidad	%	Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés	Medición
	Índice de riesgos de calidad del agua (IRCA)	%	Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión	%
	DACAL	#		
	Reclamos comerciales (IQR)	#		
	Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF)	m3/suscriptor/mes		

Tiempo de atención daños en redes mayor e igual a 3"	Horas		
Tiempo de atención daños en redes menores a 3"	Horas		
Índice de reclamación operativa de alcantarillado - IROAL	%		
Cobertura residencial y legal de acueducto	%		
Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario	%		
Cobertura residencial en los servicios de alcantarillado pluvial	%		

Fuente: Plan General Estratégico PGE 2016 – 2020 – Síntesis Estratégica

4.1.6 Roles y responsabilidades del SGC

Tabla 6. Roles y responsabilidades del SGC

ROLES	RESPONSABILIDADES
Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	Establecer, implementar y mantener la política de la calidad (Política del SIG).
Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	Asegurar que el SGC es conforme con los requisitos de implementación (ISO 9001:2015).
Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	Presentar el desempeño del SGC y las oportunidades de mejora a la Alta Dirección.
Responsables de los procesos (Gerencias)	Adoptar los cambios para mantener la integridad del SGC acorde a los requisitos técnicos, legales y demás requisitos aplicables e informar a la Alta Dirección los cambios que se adopten.
Responsables de los procesos (Gerencias)	Asegurar que los procesos están generando y proporcionando los resultados previstos.
Empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas de la EAAB-ESP	Cumplir los requisitos establecidos en los Manuales, procedimientos e instructivos del SGC, aplicables a las actividades que están bajo su responsabilidad.

Fuente: Documento Política de Calidad

4.1.7 Procesos contratados externamente

A través del Manual de Supervisión e Interventoría se fijan los parámetros para cumplir con la labor de seguimiento, vigilancia, control y el manejo eficiente y eficaz de los recursos públicos comprometidos en los acuerdos de voluntades de la EAAB-ESP.

El Manual de Contratación de la EAAB-ESP fija los lineamientos para realizar la contratación de bienes y servicios que requiere la Empresa en observancia a los principios de transparencia, economía, responsabilidad, igualdad, moralidad, eficacia, celeridad, imparcialidad y publicidad de conformidad con los postulados de la función administrativa y los principios de la gestión fiscal establecidos por la Ley.

Así mismo, la Gerencia General expide la Circular No.10 de 2017, mediante la cual se establecen directrices contractuales que hacen parte de las buenas prácticas que la EAAB-ESP implementa en el marco del objetivo "Excelencia Empresarial" del Plan Estratégico 2016-2020 y la circular N.28 de 2018, mediante la cual la empresa define el esquema de cobertura de pólizas de seguro que deberán constituir los proponentes y contratistas de la EAAB-ESP .

Los criterios de selección y evaluación de los oferentes se encuentran regulados a través de la Circular No. 39 de 2018 y las condiciones y términos de las invitaciones.

4.1.8 Control a los productos y servicios no conformes

La EAAB-ESP realiza el tratamiento de sus productos, servicios y trabajo no conforme con el fin de evitar su uso o entrega no intencional a los usuarios y grupos de interés, según lo establecido en el procedimiento **Tratamiento de No Conformes**.

Así mismo, el reporte y control de los No conformes del SIG se tratan en los Planes de Mejoramiento establecidos para cada uno de los procesos que hacen parte integral de los Subsistemas.

4.1.9 Evaluación de Proveedores

Acorde con lo establecido en el numeral 8.4.1 de la NTC ISO 9001:2015, la organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento al desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. Así mismo, establece que debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acciones necesaria que surja de estas evaluaciones.

Respecto de la evaluación y selección, la EAAB-ESP tiene debidamente reglamentada la

forma de evaluar y de seleccionar a los proveedores y contratistas de la empresa, a través de lo establecido en el Manual de Contratación y los procedimientos asociados al subproceso de Contratación y Compras. A su vez, en el Manual de Supervisión e Interventoría de la empresa se tienen definidos los criterios y responsabilidades que deben cumplir los supervisores e interventores en el ejercicio del control y vigilancia de los acuerdos de voluntades para verificar la correcta ejecución técnica administrativa, financiera y jurídica de los mismos

En cumplimiento de este requisito, en la EAAB-ESP se determinaron los criterios para adelantar la evaluación del desempeño de proveedores y la metodología que deben aplicar los supervisores e interventores, para realizar la Evaluación del Desempeño de los Proveedores (EDP) que tiene la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EAAB-ESP.

La EDP que aplique la EAAB-ESP a sus proveedores no tendrá efectos contractuales. Este instrumento tiene como propósito:

1. Propender por la mejora continua del proceso de Gestión Contractual
2. Dar cumplimiento a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la entidad (Numeral 8.4 NTC-ISO 9001: 2015)

La Evaluación del Desempeño de los proveedores aplicará para los siguientes tipos de contrato:

- Suministro con plazo superior a 1 año
- Obra con plazo mayor a 18 meses
- Prestación de servicios diferentes a OPS
- Interventoría
- Consultoría plazo superior a 12 meses

Los lineamientos, plazos, criterios y actividades para realizar la evaluación del desempeño de proveedores y para la adopción de acciones resultantes están establecidos en el instructivo Evaluación de Desempeño de Proveedores, documento asociado al Procedimiento de Desarrollo de Acuerdo de Voluntades.

4.2 Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

4.2.1 Descripción del SG - SST

El Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se estructura bajo un modelo legislativo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y la resolución 1111 de 2017, y como norma complementaria se contempla la NTC ISO 45001:2018.

Los procedimientos obligatorios del Subsistema se encuentran documentados y actualizados según la normatividad vigente, entre otros se cuenta con procedimientos para el proceso de

reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo, para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y para el establecimiento de programas de vigilancia epidemiológica.

La ruta para consulta de documentos: Intranet /Aplicativos / Mapa de Procesos/ Proceso / Gestion de Talento Humano / Subproceso Seguridad y Salud en el Trabajo.

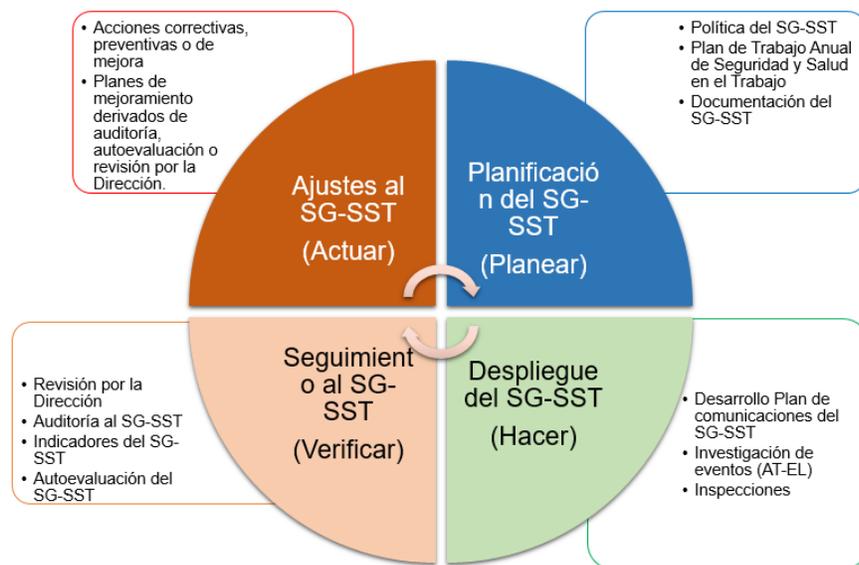
Adicionalmente se han desarrollado Normas Técnicas de Seguridad y Salud en el Trabajo con orientaciones para el desarrollo seguro de tareas en la empresa.

Ruta para consulta de las normas de servicios: Intranet/Aplicativos/Sistec/Consultas/Seguridad Industrial/Norma Técnica de Servicio

4.2.2 Estructura del SST

En razón a que el SG-SST es un sistema permanente, de mejoramiento continuo, planificado, evaluable y ajustable, de acuerdo con las condiciones y etapas del Ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar), a continuación, se diagrama el desarrollo del sistema

Figura 19. Estructura del SST (PHVA)



Fuente: Dirección de Salud – División de Salud ocupacional Septiembre 2018.

El modelo de Gestión del Sistema de SST se despliega a través del Plan Anual de Trabajo el cual se estructura bajo 5 ejes temáticos que abarcan y soportan las actividades que se

desarrollan dentro del sistema y que se encuentran alineados al Plan Estratégico de Talento Humano de la Organización.

Figura 20. Modelo de Gestión del Sistema de SST



1. **Liderazgo y Compromiso:** se enfoca en el liderazgo que debe asumir la alta Gerencia para desplegar a todos los niveles de la organización la prevalencia de la prevención y promoción de la salud de nuestros colaboradores y demás partes que integran el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, asignando los recursos tecnológicos, financieros y humanos necesarios para el logro de los objetivos.
2. **Administración y Control de Riesgo:** es el conjunto de actividades para identificar sistemáticamente los peligros a los que están expuestos nuestros trabajadores y contratistas en cada una de las actividades que realicen, a fin de gestionar los riesgos y mejorar continuamente procedimientos, planes, programas, instalaciones y demás condiciones de trabajo.
3. **Medicina Preventiva y del Trabajo:** se desarrolla a fin de garantizar la aptitud de nuestros trabajadores con relación a las actividades que realizan, observar las condiciones de salud de nuestra población, vigilar las enfermedades de origen laboral y enfermedad común prevalente, previniendo la ocurrencia de nuevos casos y desarrollar campañas de promoción de hábitos saludables y autocuidado con estrategias comunicativas y pedagógicas.
4. **Investigación de Eventos:** permite identificar las causas de los incidentes, accidentes y enfermedades presentadas en la población trabajadora, de una forma técnica, oportuna y que cumpla con criterios legales, para establecer acciones preventivas y correctivas con miras a disminuir y evitar la ocurrencia de nuevos eventos por causas similares.

5. Emergencias: actividades para la atención de eventos de emergencia en las instalaciones de la EAAB-ESP, mediante la disposición de equipos adecuados para su atención, la capacitación técnica de brigadistas, coordinadores de evacuación y primeros respondientes, así como la actualización y puesta a prueba de los planes de emergencia en centros de trabajo.

4.2.3 Política del SG – SST

La Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ha sido establecida mediante Resolución 0955 del 12 de Octubre de 2018 “Por medio del cual se establece la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG –SST) en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB–ESP”.

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG – SST).

“La EAAB-ESP como prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el Distrito Capital de Bogotá, se compromete a implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que permita identificar sistemáticamente los peligros a los que están expuestos nuestros trabajadores, contratistas y subcontratistas en cada uno de las actividades que realicen, para así gestionar los riesgos y mejorar continuamente procedimientos, planes, programas, instalaciones y demás condiciones de trabajo.

La EAAB garantiza el cumplimiento de la normatividad nacional aplicable en materia de riesgos laborales, normas técnicas nacionales o internacionales aplicables y regulaciones internas, para prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades profesionales.

La alta gerencia se compromete en fomentar en todos los niveles jerárquicos la prevalencia de la prevención y promoción de la salud de nuestros colaboradores y demás partes interesadas asignando los recursos tecnológicos, financieros y humanos necesarios para el logro de los objetivos propios del servicio”.

“Adoptada según resolución 0955 del 12 Octubre 2018”

POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN DEL PORTE Y CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

“La empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, de acuerdo con la normatividad vigente, prohíbe el consumo, suministro y comercialización de estas sustancias o cualquiera otra de uso regulado en los lugares de trabajo, bienes de propiedad de la empresa o donde quiera que se desarrolle actividades operativas o administrativas

durante la jornada laboral y horarios suplementarios, así como en las actividades educativas, deportivas y culturales de carácter corporativo que se desarrollen en sus instalaciones”.

4.2.4 Objetivos e indicadores del SST

1. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles todas las operaciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P
2. Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales, además de las disposiciones técnicas internacionales.
3. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, contratistas y visitantes mediante la mejora continua de nuestro sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST)

- **Indicadores**

Tabla 7. Indicadores del SST

#	Clasificación	Tipo	Nombre	Unid.	Fórmula	Periodicidad
1	Estratégico	De Resultado / Porcentaje	Disminución de la Accidentalidad Laboral – DAL	%	DAL = # Total de Accidentes Reconocidos por la ARL en el periodo mensual acumulado / LB* 2016-2017-2018 *BASE DE ACCIDENTALIDAD 2016 RECONOCIDOS POR LA ARL Y META PGE 2016-2020	Mensual / Anual
2	Táctico	De proceso / Índice	Índice de lesiones incapacitantes por accidente de trabajo – ILI AT	Índice	ILI AT = IF AT x IS AT	Mensual / Anual
3	Operativos	De proceso / Índice	Índice de frecuencia de accidentes de trabajo - IF AT	Índice	(Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el periodo “Z” / Total de horas hombre trabajadas en el periodo “Z”) * 240.000	Mensual / Anual
4	Operativos	De proceso / Índice	Índice de severidad de accidentes de trabajo - IS AT	Índice	Número de días de trabajo perdidos por accidente de trabajo en el periodo “Z” + número de días cargados en el periodo “Z” / Horas hombre trabajadas en el periodo “Z”) * 240.000.	Mensual / Anual
5	Operativos	De proceso / Proporción	Mortalidad de los accidentes de trabajo	%	(# de accidentes de trabajo que se presentaron en el periodo / total de accidentes de trabajo que se presentaron en el periodo) x 100	Anual
6	Operativos	De proceso / Proporción	Prevalencia de enfermedad laboral - PEL	%	PEL = (# de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo / Promedio total de trabajadores en el periodo) x 100	Anual
7	Operativos	De proceso / Proporción	Incidencia de enfermedad laboral - IEL	%	IEL= (# de casos nuevos en el periodo / # promedio de trabajadores en el periodo) x 100	Anual
8	Operativo	De resultado / Proporción	Ausentismo por Incapacidad Medica - AIM	%	# de días de ausencia por incapacidad laboral o común / # de días de trabajo programados) x 100	Mensual / Anual

9	Operativos	De estructura / Proporción	Cumplimiento PTA-SG-SST	%	# actividades ejecutadas / # actividades programadas x 100	Trimensual / Anual
10	Operativo	De estructura / valor absoluto	Gestión del COPASST	#	# Reuniones ejecutadas	Trimensual / Anual
11	Operativo	De estructura / Proporción	Cumplimiento Plan de capacitación SST	%	(# Capacitaciones ejecutadas / # Capacitaciones programadas) X 100	Mensual / Anual
12	Operativo	De estructura / Proporción	Cobertura Plan de Capacitación SST	%	(# de Trabajadores capacitados / # de trabajadores proyectados) X 100	Mensual / Anual
13	Operativo	De proceso (cumplimiento) / Proporción	Acciones derivadas de Accidentes de Trabajo	%	(N° Acciones derivadas de investigaciones de AT Ejecutadas / Acciones derivadas de investigaciones de AT Programadas) x 100	Mensual / Anual
14	Operativo	De resultados (cumplimiento)	Gestión Planes de Mejoramiento	%	# de acciones cerradas de Planes de Mejoramiento (SIG) / # de acciones generadas de Planes de Mejora (SIG) en el periodo X 100	Trimensual / Anual
15	Operativo	De proceso (cumplimiento)	Oportunidad en la Investigación AT	%	(# de AT investigados dentro de los tiempos de ley en el periodo / # total de AT del periodo) x 100	Mensual / Anual
16	Operativo	De proceso (cumplimiento) / Índice	Tiempo de investigación de AT	Índice	Σ de Número de días de realización de la investigación del AT en el periodo / # total de ATS en el periodo	Mensual / Anual

Fuente: Dirección de Salud – División de Salud ocupacional Septiembre 2018.

4.2.5 Roles y responsabilidades del SST

Alta Dirección

Se entenderá en la EAAB-ESP como Alta Dirección al Comité Corporativo compuesto por Gerente General, Secretario General, Gerentes Corporativos de Sistema Maestro, Ambiental, Servicio al Cliente, Planeamiento y Control, Gerente Jurídico, de Tecnología y Financiero; quienes tendrán las siguientes responsabilidades ante el SG-SST:

1. Revisar la Política del SG-SST Anualmente
2. Realizar una vez al año la revisión por la dirección de desempeño del sistema.

Gerencia General

La Gerencia General de la EAAB-ESP para el funcionamiento y operatividad del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo tiene entre otras las siguientes responsabilidades:

1. Definir y firmar la política de Seguridad y Salud en el Trabajo la cual deberá proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de seguridad y salud en el trabajo
2. Asignar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control.

3. Asegurar la adopción de medidas eficaces que garanticen la participación de todos los trabajadores y sus representantes ante el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la ejecución de la política y también que estos últimos funcionen y cuenten con el tiempo y demás recursos necesarios, acorde con la normatividad vigente que les es aplicable.
4. Participar en el desarrollo del programa de inspecciones gerenciales cuando este se ejecute.
5. Designar los responsables para la implementación, desarrollo y sostenibilidad del SG-SST.

Gerencia Corporativa De Gestión Humana Y Administrativa

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 0403 del 22 de Junio de 2012 “Por la cual se modifican parcialmente las Resoluciones 0002 y 0003 de 2012” se delegó en el Gerente Corporativo de Gestión humana y Administrativa específicamente la representación legal de la EAAB-ESP en los asuntos propios de su área. Por ello sus responsabilidades en el SG-SST son:

1. Documentar el seguimiento del cumplimiento de los objetivos estipulados para el Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
2. Liderar mecanismos enfocados a la generación de una cultura de prevención y autocuidado de Seguridad y Salud.
3. Debe asignar y documentar las responsabilidades específicas en Seguridad y Salud en el Trabajo SST a todos los niveles de la organización, incluida la alta dirección.
4. Rendir cuentas sobre su desempeño, a razón de su liderazgo en el SG SST, anualmente siguiendo las políticas y procedimiento establecidos por la EAAB-ESP
5. Debe aprobar el Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo (PTA SST) propuesto para el desarrollo del sistema.
6. Responder frente a autoridades, entes de vigilancia y Aseguradora de Riesgos Laborales (ARL) con relación al SG-SST.
7. Ejecutar los recursos asignados para el sostenimiento del SG-SST a través de las áreas competentes y a su cargo. Proporcionar los medios necesarios para el normal desempeño de las funciones y actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
8. Cotizar ante la Administradora de Riesgos Laborales el valor correspondiente al seguro de riesgos laborales, con el objeto de amparar las contingencias de accidente de trabajo y de enfermedad laboral

Dirección Salud

Son responsabilidades de la Dirección Salud en el SG-SST.

1. Orientar y controlar la ejecución del SG-SST, así como la elaboración y desarrollo de los planes y programas que se deriven de este, aplicando la normatividad vigente y las políticas de la EAAB-ESP en la materia.
2. Planificar y gestionar los procesos de contratación necesarios para el sostenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) según las necesidades determinadas por el líder del sistema.
3. Representar a la empresa antes las entidades distritales y nacionales en los diferentes espacios y escenarios de Seguridad y Salud en el trabajo
4. Mantener un compromiso gerencial frente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
5. Aprobar la documentación del SG-SST en el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.
6. Asegurar la presentación de informes sobre desempeño del SG-SST para su revisión y control, como base del mejoramiento continuo del sistema.
7. Articular el SG-SST con los demás subsistemas del Sistema Integrado de Gestión de la EAAB-ESP para su correcto funcionamiento, así como al Plan Estratégico de Talento Humano de la Organización.

Jefe De División De Salud Ocupacional

Será responsabilidad de la Jefatura de División de Salud Ocupacional el diseño, administración y ejecución del SG-SST conforma a las funciones propias del área y como se detalla a continuación.

1. Planear, coordinar, desarrollar y verificar la implementación del SG-SST dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.
2. Debe diseñar y desarrollar un plan de trabajo anual para alcanzar cada uno de los objetivos propuestos en el Subsistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, el cual debe identificar claramente metas, responsabilidades, recursos y cronograma de actividades, en concordancia con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales.
3. Definir y coordinar la ejecución del plan anual de Capacitación en materia de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional dirigida al personal de la empresa; para la supervisión, elaboración e implementación de procedimientos, instructivos, normas, políticas y reglamentos en la materia.
4. Elaborar estudios y diagnósticos de las condiciones de salud de la población trabajadora de acuerdo con las evaluaciones médicas y para clínicas realizadas para actualizar y desarrollar los programas de vigilancia epidemiológica en la Empresa.

5. Definir y coordinar los programas de medicina preventiva y del trabajo e higiene y seguridad industrial para contribuir al logro de los objetivos planteados en cada programa.
6. Verificar y hacer seguimiento a las prestaciones asistenciales y económicas que reconoce la administradora de riesgos laborales.
7. Diseñar programas y acciones correctivas para el manejo de accidentes, incidentes o enfermedades laborales que se presenten con los trabajadores y contratistas de la Empresa.
8. Coordinar, controlar y actualizar la gestión para la identificación de peligros, evaluación, valoración del riesgo y determinación de controles para cada proceso dentro de las diferentes actividades de la EAB-ESP.
9. Coordinar el diseño e implementación del Plan de Emergencias de la Empresa, en conjunto con el Plan Institucional de Respuesta a Emergencias.
10. Llevar registros y control de los indicadores establecidos para el SG-SST
11. Articular los documentos del SG-SST con los procedimientos de las áreas ejecutoras.
12. Socializar el estado del proceso de implementación del SG-SST a las partes interesadas.
13. Gestionar las auditorías integrales en seguridad industrial y salud ocupacional internas y a los contratistas.
14. Informar las necesidades de recursos financieros, tecnológicos y humanos para el desarrollo del SG-SS.

Directores, Jefes De Oficina Y De División

Sus responsabilidades en el SG-SST son:

1. Liderar e implementar mecanismos con miras a fomentar una cultura de prevención en seguridad y salud en sus colaboradores.
2. Velar que los trabajadores a su cargo cumplan con las normas vigentes en relación a SST como el reporte oportuno de accidentes e incidentes de trabajo y el cumplimiento de los protocolos de seguridad establecidos por la EAAB-ESP, entre otros.
3. Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo convocadas.
4. Facilitar la asistencia a los procesos de formación y entrenamiento (Capacitación en SST) al talento humano a su cargo y procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores.
5. Cumplir y hacer cumplir obligatoriamente las normas, reglamentos e instrucciones del SG-SST como también las indicaciones de la señalización relacionada con el uso de los Elementos de Protección Personal y precauciones locativas como control de la accidentalidad y la enfermedad laboral.

6. Conocer la matriz de identificación de peligro vigente asociada a su actividad y la del talento humano a su cargo, para propender por la aplicación de los controles que la misma establece.
7. Designar en todas las cuadrillas de trabajo operativo un observador para el desarrollo de tareas críticas, con la autoridad para detener los trabajos en caso de que se presenten riesgos imprevistos y sin controles aceptables.

Trabajadores

1. Procurar el cuidado integral de su salud.
2. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
3. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
4. Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
5. Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST.
6. Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
7. Utilizar los elementos de protección personal que la empresa le haya asignado y mantenerlos adecuadamente, dándoles el uso debido.
8. Conocer sobre los peligros de su oficio y puesto de trabajo, los efectos derivados de la exposición y las medidas preventivas y de protección para la mitigación de los riesgos.
9. Informar a su superior toda condición ambiental peligrosa y práctica insegura en el desarrollo de sus actividades.
10. Aplicar las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo, además de los procedimientos seguros de operación, para su protección, la de sus compañeros y la de la empresa en general.

4.3 Subsistema de Gestión Ambiental – SGA

4.3.1 Descripción del SGA

El subsistema de gestión ambiental se establece, implementa, mantiene y mejora continuamente bajo el enfoque por procesos y pensamiento basado en riesgos, direccionado a la gestión sistemática de los aspectos e impactos ambientales de la EAAB–ESP, teniendo en cuenta los requisitos de la NTC ISO 14001:2015, la normatividad ambiental vigente y las directrices dadas por la Política Ambiental de la organización.

Bajo este gran direccionamiento, el SGA se desarrolla para garantizar que la gestión ambiental de la organización atienda bajo ciclo PHVA (planear-hacer-verificar-actuar) sus aspectos ambientales significativos, teniendo en cuenta el contexto de la organización y sus riesgos y oportunidades desde el entorno ambiental.

De esta manera, el SGA asegura requerimientos del ciclo PHVA importantes y básicos como la formulación, implementación y seguimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) y del Plan de Acción Cuatrienal Ambiental (PACA) que deben desarrollar todas las entidades del Distrito Capital en cumplimiento del Decreto 456 de 2008.

4.3.2 Estructura del SGA

El SGA aplica a todos los procesos, actividades, productos y servicios que desarrolla la Empresa

Su columna vertebral se encuentra en los programas de gestión ambiental que se desarrollan, a partir de las directrices de la Política Ambiental

Atendiendo los requisitos de la norma NTC ISO 14001:2015 el modelo de gestión del SGA adopta el enfoque del ciclo PHVA el cual se ilustra a continuación:

Figura 21. Alcance del SGA

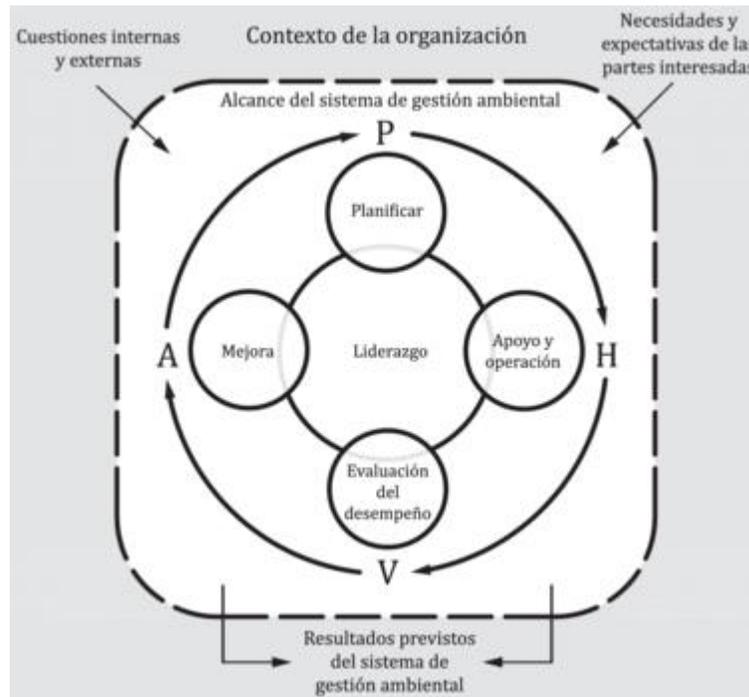
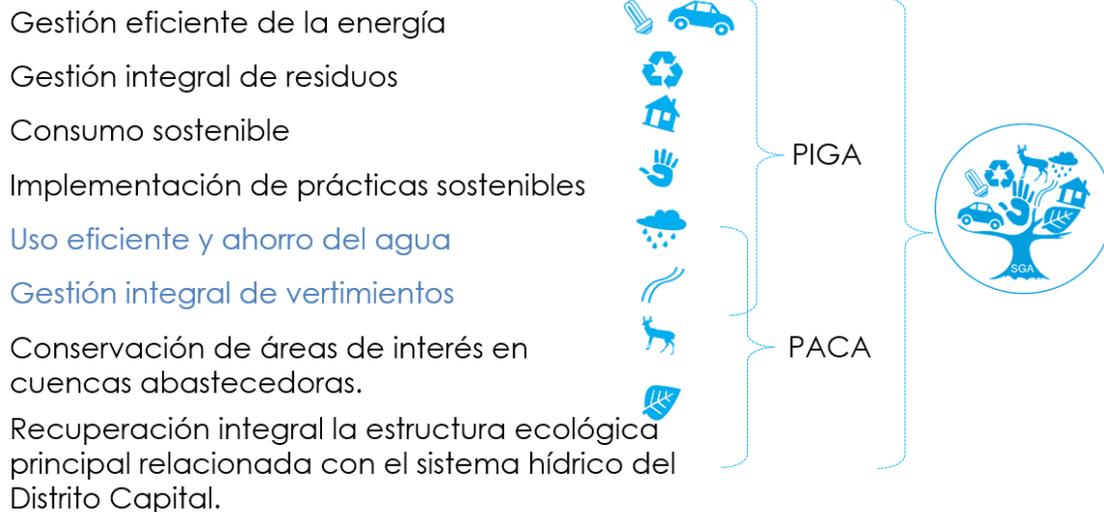


Figura 22. Programas de Gestión Ambiental

Subsistema de Gestión Ambiental – SGA



4.3.3 Política Ambiental de la EAAB-ESP

POLITICA AMBIENTAL EAAB-ESP

"En la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá somos conscientes de nuestra responsabilidad de proteger el medio ambiente y estamos comprometidos con la mejora continua del sistema de Gestión Ambiental y el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos aplicables, mediante: a) la gestión integral del recurso hídrico desde la protección de la estructura ecológica principal relacionada con la producción del agua hasta el saneamiento y recuperación de los cuerpos de agua que permiten el drenaje de Bogotá y su área de influencia, b) el manejo integral de los residuos generados por la prestación de nuestros servicios, c) la gestión eficiente de la energía mediante la generación por fuentes limpias y su uso racional en todos los procesos, aplicando para esto una estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático, el fortalecimiento de la cultura ambiental, prácticas empresariales sostenibles y gestión del conocimiento, con el fin de mejorar nuestro desempeño ambiental"

"Aprobada en Comité Corporativo N°39 del 9 de mayo de 2018"

4.3.4 Objetivos del SGA

En la siguiente tabla se presentan los Objetivos Ambientales derivados de las directrices de la Política Ambiental de la EAAB–ESP, los objetivos específicos de los planes o programas de gestión ambiental y las áreas responsables.

Se incluye el alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI), el Plan de Gestión Ambiental (PGA) del Distrito Capital 2008 – 2038 (Decreto 456 de 2008), el Plan General Estratégico (PGE) 2016-2020.

Tabla 8. Objetivos del SGA

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	INDICADOR GRI	OBJETIVOS PGA 2008 - 2038	OBJETIVOS ESTRATEGICOS PGE 2016 - 2020	OBJETIVOS AMBIENTALES	OBJETIVOS DE LOS PLANES O PROGRAMAS DE GESTION AMBIENTAL	AREAS RESPONSABLES
<p>Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.</p> <p>Objetivo 15: Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e intervenir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.</p>	<p>Agua: 303 – 1 303 – 2 303 – 3</p>	<p>Calidad del agua y regulación hidrológica.</p>	<p>Ser corresponsables con la gestión integral del agua, brindando calidad de vida y bienestar social.</p> <p>Ser eficientes en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.</p>	<p>Asegurar la gestión integral del recurso hídrico.</p>	<p>Conservar áreas de interés de la EAAB–ESP en cuencas abastecedoras</p>	<p>Gerencia Sistema Maestro Gerencia Ambiental</p>
	<p>Efluentes y Residuos: 306 – 1 306 – 3 306 – 5</p>	<p>Conservación y adecuado manejo de la fauna y la flora.</p>			<p>Recuperar de manera integral la estructura ecológica principal relacionada con el sistema hídrico del Distrito Capital.</p>	<p>Gerencia de Servicio al Cliente Gerencia Sistema Maestro Gerencia Ambiental</p>
	<p>Biodiversidad: 304 – 1 304 – 2 304 – 3 304 – 4</p>	<p>Calidad del paisaje. Calidad del suelo.</p>			<p>Hacer uso eficiente del agua en todos los procesos de la EAAB-ESP</p>	<p>Gerencia de Servicio al Cliente Gerencia de Sistema Maestro Gerencia Ambiental Gerencia de Gestión Humana</p>
	<p>Cumplimiento ambiental: 307 – 1</p>	<p>Uso eficiente del agua.</p>			<p>Avanzar en el saneamiento y tratamiento de los vertimientos de la EAAB-ESP</p>	<p>Gerencia de Sistema Maestro Gerencia de Servicio al Cliente Gerencia Ambiental</p>

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	INDICADOR GRI	OBJETIVOS PGA 2008 - 2038	OBJETIVOS ESTRATEGICOS PGE 2016 - 2020	OBJETIVOS AMBIENTALES	OBJETIVOS DE LOS PLANES O PROGRAMAS DE GESTION AMBIENTAL	AREAS RESPONSABLES
Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y productos sostenibles.	Efluentes y Residuos: 306-2 306-4 Emisiones: 305-7 Cumplimiento ambiental: 307 – 1	Uso eficiente de los materiales. Socialización y corresponsabilidad. Calidad del aire.	Ser eficientes en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.	Garantizar el manejo integral de los residuos.	Realizar una gestión adecuada de los residuos generados en todos los procesos de la EAAB-ESP	Gerencia de Sistema Maestro Gerencia de Servicio al Cliente Gerencia de Residuos Gerencia Ambiental
Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	Energía: 302 – 1 302 – 2 302 – 3 302 – 4 302 – 5 Cumplimiento ambiental: 307 – 1	Estabilidad climática. Uso eficiente de la energía.	Ser líderes en innovación y estar a la vanguardia tecnológica para garantizar la prestación del servicio	Garantizar la gestión eficiente de la energía.	Mejorar el desempeño energético en todos los procesos de la EAAB-ESP	Gerencia de Sistema Maestro Gerencia de Tecnología Gerencia de Gestión Humana Gerencia Ambiental
Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático.	Emisiones: 305 – 1 305 – 2 305 – 3 305 – 4 305 – 5 305 – 6 Cumplimiento ambiental: 307 – 1	Estabilidad climática.	Ser corresponsables con la gestión integral del agua, brindando calidad de vida y bienestar social.	Asegurar la implementación de una estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático.	Neutralizar la huella de carbono de la EAAB-ESP	Gerencia Ambiental
					Motivar el desarrollo de acciones que promuevan la movilidad sostenible de los trabajadores de la EAAB-ESP	Gerencia de Gestión Humana Gerencia Ambiental

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	INDICADOR GRI	OBJETIVOS PGA 2008 - 2038	OBJETIVOS ESTRATEGICOS PGE 2016 - 2020	OBJETIVOS AMBIENTALES	OBJETIVOS DE LOS PLANES O PROGRAMAS DE GESTION AMBIENTAL	AREAS RESPONSABLES
<p>Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.</p> <p>Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y productos sostenibles.</p>	<p>Materiales: 301 – 1 301 – 2 301 – 3</p> <p>Evaluación ambiental de proveedores: 308 – 1 308 – 2</p> <p>Cumplimiento ambiental: 307 – 1</p>	Productividad y competitividad sostenibles	Alcanzar la excelencia en la gestión empresarial	<p>Garantizar la aplicación de prácticas empresariales sostenibles.</p> <p>Asegurar la gestión del conocimiento.</p>	Promover la adquisición en la EAAB–ESP de bienes y servicios que generen el menor impacto ambiental con la perspectiva de ciclo de vida.	Secretaría General Gerencia de Tecnología Gerencia Ambiental
Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático.		Cultura ambiental.	Consolidar el posicionamiento institucional con prácticas de relacionamiento y gobernabilidad	Garantizar el fortalecimiento o la cultura ambiental.	Fortalecer la cultura ambiental en la comunidad empresarial y en los usuarios de la EAAB-ESP	Gerencia de Servicio al Cliente Gerencia Ambiental

4.3.5 Roles y responsabilidades

Tabla 9. Roles y responsabilidades SGA

ROLES	RESPONSABILIDADES
Gerencia Corporativa Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir las políticas y lineamientos del Sistema de Gestión Ambiental de forma tal que se controlen los aspectos e impactos ambientales identificados y se apliquen en toda la organización. 2. Coordinar la formulación e implementación y seguimiento de planes, programas y proyectos para la gestión ambiental corporativa, en aspectos como: saneamiento y manejo de vertimientos, gestión integral de residuos, uso eficiente del agua, uso eficiente de la energía, gestión de emisiones atmosféricas, educación ambiental y otros. 3. Realizar la propuesta de cambio o actualización de la Política Ambiental y los Objetivos Ambientales cuando a ello hubiera lugar.
Comité del Subsistema de Gestión Ambiental (Resolución 1025 de 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar, ajustar o actualizar la Política Ambiental y Objetivos Ambientales. 2. Hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores ambientales y establecer las acciones necesarias cuando no se haya logrado los objetivos ambientales. 3. Formular y hacer seguimiento a las oportunidades de mejora que se deriven de la autoevaluación o de los resultados de auditorías del Subsistema de Gestión Ambiental. 4. Revisar y aprobar los programas de gestión ambiental de la empresa. 5. Definir de manera conjunta con la Dirección de Comunicaciones las estrategias de comunicación para la divulgación de la Política Ambiental, los Objetivos Ambientales y los resultados de su evaluación de cumplimiento.
Comité Corporativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar la Política Ambiental de la EAAB–ESP. 2. Aprobar los Objetivos Ambientales derivados de las directrices de la Política Ambiental. 3. Aprobar los cambios o actualizaciones en la Política y los Objetivos Ambientales. 4. Adoptar las acciones correctivas o de mejora que se requieran como producto de la evaluación del cumplimiento de Política Ambiental y los Objetivos Ambientales.
Gerencias Corporativas y Direcciones (incluyendo grupo de colaboradores)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responder por el cumplimiento de la Política Ambiental y los Objetivos Ambientales, asegurando la identificación de los impactos ambientales y la implementación de medidas de mitigación o control, así como el cumplimiento legal ambiental, en todos los procesos y actividades que desarrolle el área. 2. Cumplir con las acciones correctivas o de mejora adoptadas por el Comité Corporativo para el cumplimiento de la Política Ambiental y los Objetivos Ambientales. 3. Cumplir con la implementación de los programas y proyectos definidos en el marco del Sistema de Gestión Ambiental – Plan Institucional de Gestión Ambiental, de acuerdo con las responsabilidades que se definan en los mismos, incorporando los compromisos en los acuerdos de gestión.

Oficina de Comunicaciones e Imagen Corporativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar la Política Ambiental y los Objetivos Ambientales a todas las partes interesadas. 2. Poner a disposición de todas las partes interesadas la Política Ambiental y los Objetivos Ambientales. 3. Divulgar los resultados de la evaluación de cumplimiento de la Política Ambiental, de los Objetivos Ambientales y de las acciones correctivas o de mejora implementadas.
--	--

4.4 Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI

4.4.1 Descripción del SGSI

El Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información, en adelante SGSI de manera articulada planea, administra, asegura, controla y mejora continuamente la protección de la información en cada uno de los procesos institucionales en respuesta a las responsabilidades de la empresa y regulado por políticas, procedimientos y soluciones tipo GRC (Gobierno Riesgo y Cumplimiento).

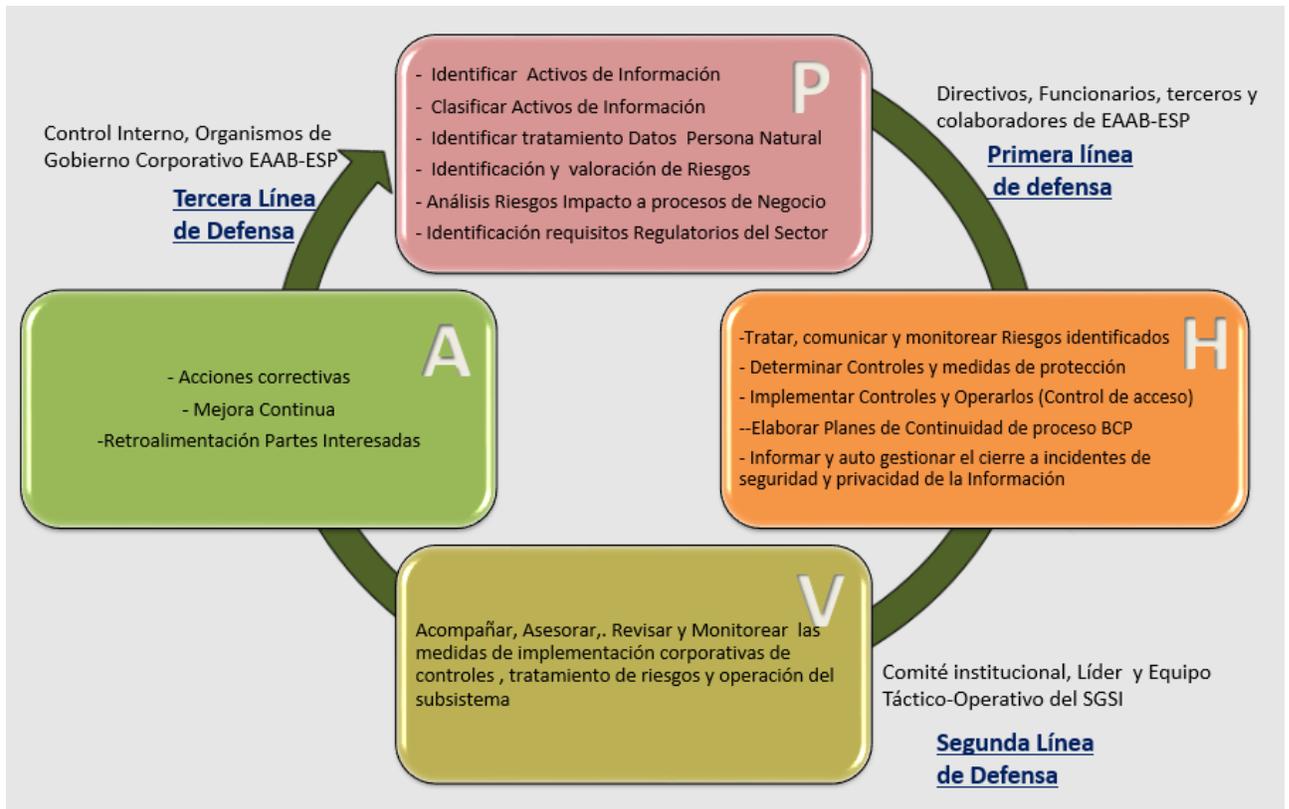
El SGSI Busca que las áreas responsables de información en EAAB-ESP auto gestionen los riesgos, mecanismos y controles necesarios en el uso de la información que permitan preservar su sensibilidad, integridad, privacidad y disponibilidad, Esto implica un esfuerzo y compromiso institucional para la articulación y cumplimiento de buenas prácticas bajo un sistema corporativo robusto de gestión de riesgo en la identificación, protección de información y una continuidad de los procesos ante eventos mayores de interrupción.

El SGSI complementa el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- PETI mediante la Arquitectura de Protección de la Información, un programa de recuperación en caso de desastre, la gestión de vulnerabilidades de la plataforma de procesamiento e iniciativas tendientes a realizar una gestión de riesgo efectiva en el uso de la información EAAB-ESP. Para esto el SGSI adopta prácticas de gestión ISO en la medida que cumple con regulaciones distritales y nacionales como ley 1581 de protección de datos personales, transparencia, Gobierno Digital, Modelos emitidos por MINTIC, Súper Intendencia de Industria y Comercio, SIG EAAB-ESP entre otras.

La ruta para consulta de documentos: [Intranet/Aplicativo /Mapa de Procesos/ Proceso/Gestion de TIC/Subproceso Gestión de Seguridad de la Información](#)

4.4.2 Estructura del SGSI

Figura 23. Estructura del SGI



Fuente: Elaboración propia Gerencia de Tecnología

4.4.3 Política del SGSI

POLITICA DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

La EAAB-ESP está comprometida a proveer un ambiente seguro en el tratamiento de la información, preservando sus características esenciales de confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de activos de información y de la información vital de la organización para la sostenibilidad de la Empresa, aplicando las mejores prácticas de seguridad y privacidad de información.

"Aprobada en Comité Corporativo del 20 de diciembre de 2018"

4.4.4 Objetivos e indicadores del SGSI

Tabla 10. Objetivos del SGSI e indicadores

OBJETIVO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
1. Aumentar la conciencia y autogestión organizacional en seguridad de la información y gestión de riesgos para la protección de información de procesos de negocio.	(%). Porcentaje de socialización de controles de protección de información.	Porcentaje de Direcciones (de las 52 existentes en la empresa) que han identificado, clasificado y divulgado los controles que protegen su información. Los controles hacen referencia a las medidas de protección y uso de los activos de información.
2. Aumentar la autogestión organizacional para mejorar el nivel de alistamiento de los procesos para asegurar la continuidad (que no se paraliza) de la operación, ante eventos de interrupción que surjan.	(%). Porcentaje de áreas con avances en planes de continuidad de proceso	Los planes de continuidad contienen los documentos que determinan cómo actuar (actividades indispensables, personas, recursos, instalaciones y herramientas tecnológicas) en cada proceso de la empresa en caso de eventos que interrumpan la operación normal y para mantener la operación en un periodo de tiempo mientras se reestablecen las condiciones normales de operación.
3. Aumentar la autogestión de las áreas para la protección y tratamiento de los datos personales.	(%). Porcentaje de cumplimiento de las áreas responsables de ejecución de las tres actividades comprometidas en la protección de datos personales ante la SIC – Superintendencia de Industria y Comercio.	Cumplimiento de aplicación de las pautas de la ley 1581/2012 y decreto 1266/2013 de protección de datos personales.
4. Aumentar la autogestión de las áreas respecto al control de acceso a los sistemas de información	(%). Porcentaje de cumplimiento en la actualización de novedades de	Áreas de la empresa que actualizan oportunamente las cuentas de acceso contra las novedades de personal.

	personal en las cuentas y permisos de los sistemas por parte de cada área	
--	---	--

Fuente: Documento Política General de Seguridad y Privacidad de la Información del SGSI elaborado por la Gerencia de Tecnología

4.4.5 Roles y responsabilidades del SGSI

Tabla 11. Roles y responsabilidades del SGSI

ROLES	RESPONSABILIDADES
Directivos – Responsables o determinadores de los activos de Información	<p>Primera línea de defensa</p> <p>Definir los criterios de protección y buen uso de los activos de información, para lo cual deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar y clasificar los activos de información que se originan en sus procesos en la herramienta de gestión de riesgos – GRC de la Empresa, - Definir, aprobar y divulgar las pautas de protección y uso determinadas de acuerdo a los riesgos asociados, - Autorizar el acceso mediante SIMI y actualizar la matriz de cuentas y permisos con las novedades de personal, - Elaborar planes de continuidad a los procesos críticos del área - Vigilar y reportar desviaciones e incidentes de seguridad de los controles establecidos para los activos de información
Funcionarios, terceros o colaboradores de EAAB-ESP	<p>Primera línea de defensa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acatar la política de seguridad y privacidad de la información de EAAB-ESP o de los procedimientos corporativos que de ella se deriven o de los acuerdos de uso y/o confidencialidad a los que esté comprometido. - Responsables de proteger y dar buen uso de los activos de información de acuerdo a la clasificación aprobada por el área dueña del mismo. - Informar al SGSI (a través del 7777) de los eventos de incumplimiento de la política de seguridad y privacidad de la información de EAAB-ESP o de los procedimientos corporativos que de ella se deriven.
Comité de Seguridad de la Información	Segunda línea de defensa

	<ul style="list-style-type: none"> - Ser el cuerpo legislativo a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño con la facultad de formalizar, divulgar, analizar y hacer cumplir el Gobierno del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información, junto con cada uno de sus componentes. - Gestionar, Aprobar y verificar junto al representante de la alta dirección del SIG-EAAB-ESP las políticas, sus componentes y la gestión de riesgos en el uso y protección adecuada de la información.
Coordinador del Subsistema de Seguridad y privacidad de la Información	<p>Segunda línea de defensa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar, desarrollar, implantar, monitorear, mejorar, auditar, reportar a la organización y verificar el buen funcionamiento del Subsistema de Seguridad y Privacidad de la Información a lo largo de la Empresa
Equipo Táctico-Operativo SGSI	<p>Segunda línea de defensa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyar al SGSI y al líder de Seguridad de la Información EAAB-ESP con los planes, actividades y/o seguimientos a los mismos a lo largo la Empresa. - Oficiar como consultores en cuanto a las medidas tácticas, estratégicas, legislativas, administrativas, normativas y de procedimiento que se puedan suscitar en el desarrollo de procesos corporativos (Riesgos, Continuidad de Negocio, Seguridad y Privacidad de la Información). - Acompañar y asesorar a las áreas de EAAB-ESP para el desarrollo de las actividades del SGSI , y para la sostenibilidad de sus procesos en la prestación de los servicios misionales
Control Interno	<p>Tercera línea de defensa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer seguimiento y reportar el cumplimiento de las áreas EAAB-ESP frente a las responsabilidades para con el subsistema de seguridad y privacidad de la información, así como el progreso anual del subsistema de gestión a los organismos de gobierno corporativo

Fuente: Documento Política General de Seguridad y Privacidad de la Información del SGSI elaborado por la Gerencia de Tecnología

4.5 Subsistema de Control Interno – SCI

4.5.1 Descripción del SCI

De acuerdo con la definición dada en la Ley 87 DE 1993, se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

En resumen, se puede entender que el Sistema de Control Interno se orienta a la configuración de estructuras de control de la planeación, de la gestión, de la evaluación y seguimiento para lograr que las entidades cumplan los objetivos institucionales propuestos y que se contribuya a la consecución de los fines esenciales del Estado.

Objetivos del sistema de Control Interno.

1. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
2. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
3. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
4. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
5. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
6. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
7. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;
8. Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características

4.5.2 Principios orientadores del Sistema de Control Interno

- **AUTOCONTROL:** Es la capacidad de cada servidor público para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos.

- **AUTOREGULACIÓN:** Es la capacidad institucional para desarrollar y métodos, normas y procedimientos, que permitan el desarrollo e implementación y fortalecimiento del sistema de control interno
- **AUTOGESTIÓN:** Es la capacidad de institucional para interpretar, coordinar y aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.

4.5.3 Herramienta de Seguimiento y Evaluación del Sistema de Control Interno - MECI

El Sistema de control Interno cuenta con una herramienta de seguimiento y evaluación, denominada MECI, el cual define la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso.

El Modelo Estándar de Control Interno, fue adoptado en la Empresa mediante Resolución 0390 de junio 6 de 2006, como una herramienta de control, gestión, evaluación y mejora del sistema de control interno, con base en la estructura establecida en el decreto 1599 del 20 de mayo de 2005.

Posteriormente, y de conformidad con el Decreto 943 de 2014 fue ajustado en su estructura, donde se definen dos (2) módulos, seis (6) componentes y trece (13) elementos de control, en remplazo de la estructura anterior, con el objeto de agrupar los parámetros de control y los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión de la empresa, en armonía con el modelo de operación por procesos y la metodología PHVA. Luego, con el Decreto 1083 de 2015 se actualiza y se confirma la implementación del MECI, para el cual se derogan los artículos 2.2.21.3.8 y 2.2.21.3.10 a través del Decreto 648 de 2017.

4.5.3.1 Estructura MECI

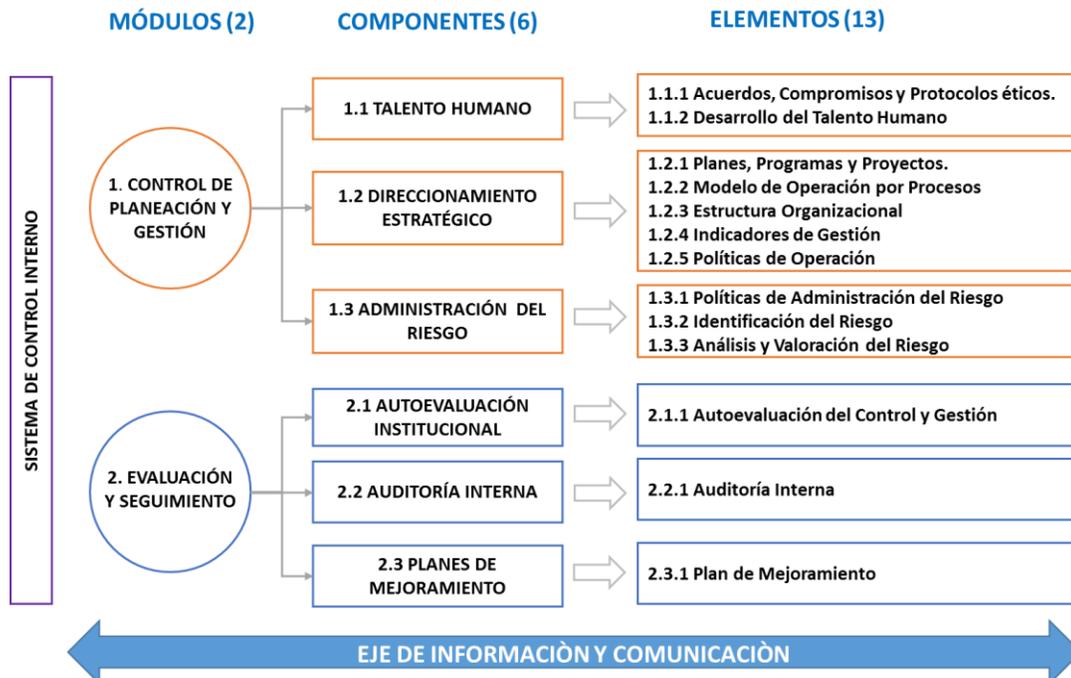
Figura 24. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno



Elaboración: Equipo DAFP

Fuente: Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014

Figura 25. Estructura del MECI implementada en la EAAB-ESP



Fuente: Aplicativo Lotus/Archivo Electrónico/Sistema Integrado de Gestión/Cumplimiento Implementación MECI/2014

La ruta para consultar el Cumplimiento Implementación MECI: [Lotus Notes/Archivo Electrónico/Sistema Integrado de Gestión/Cumplimiento Implementación MECI/2014.](#)

4.5.4 Roles y Responsabilidades

- **Alta dirección:**
 - Responsable de la implementación y fortalecimiento
 - Facilita los recursos necesarios
 - Designa el Representante de la alta Dirección

- **Comité Institucional de Coordinación de Control Interno:**
 - Evalúa el estado del Sistema de Control Interno.
 - Recomienda pautas para la implementación y fortalecimiento
 - Toma decisiones de acuerdo al diagnóstico del estado del Sistema de Control Interno

- **Representante de la Alta Dirección**
 - Orienta, dirige y coordina el proyecto de implementación y/o fortalecimiento
 - Dirige y coordina las actividades del Equipo MECI.
 - Somete a consideración del Comité de Coordinación de Control la aprobación de las actividades para el fortalecimiento del MECI.

El Representante de la Dirección para el Modelo Estándar de Control Interno es el Gerente Corporativo de Planeamiento y Control, de acuerdo con la Resolución 0987 de 2008 o la que lo modifique.

- **Equipo MECI**
 - Apoya y participa activamente el proceso de implementación y fortalecimiento del Modelo.
 - Asesora a los procesos de la entidad en la implementación y fortalecimiento
 - Revisa, analiza y consolida la información para presentar propuestas para la implementación y fortalecimiento

- **Oficina de Control Interno**
 - Evalúa del estado de la implementación y fortalecimiento del SCI.
 - Retroalimentar a través de la actividad independiente y objetiva para que contribuya al mejoramiento continuo de los procesos de Administración del riesgos, Control y Gestión de la entidad.

- Desempeñar en el ejercicio de sus funciones de acuerdo con el Decreto 648 de 2017 los roles de liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgos, relación con entes externos de control y evaluación y seguimiento.
- **Servidores Públicos**
 - Responsables por la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo.
 - Supervisan continuamente a la eficacia de los controles
 - Autoevalúan permanente a los resultados de su labor
 - Toman acciones que permiten el ejercicio del autocontrol en sus puestos de trabajo.

4.6 Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo - SIGA

4.6.1 Descripción del SIGA

El objetivo del Subsistema de Gestión Documental y Archivo – SIGA es establecer, desarrollar y garantizar la sostenibilidad del sistema mediante la adopción de políticas y reglas para el desarrollo de procesos y procedimientos propios de la función archivística y la administración documental, formulados por la EAAB–ESP siguiendo los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación y la Dirección Archivo de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

El SIGA se estructura según la norma internacional ISO 15489-1 “Información y documentación – Gestión de documentos”, el Decreto 514 de 2006 y por las directrices y lineamientos establecidos por el Archivo Distrital Decreto 1080 de 2015.

La Gestión Documental como proceso transversal a toda la empresa, soporta la memoria institucional y la historia de la Entidad en los diferentes medios - física, digital y electrónica - para preservar el patrimonio documental del distrito.

Las tablas de retención documental vigentes se encuentran para consulta en el Aplicativo: [LOTUS NOTES/Archivo Electrónico/Tablas de retención](#)

El Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA), estará conformado por:

1. El Comité Interno de Archivo.
2. El Archivo Central.
3. Los Archivos de Gestión.
4. Unidad de Administración de Correspondencia.

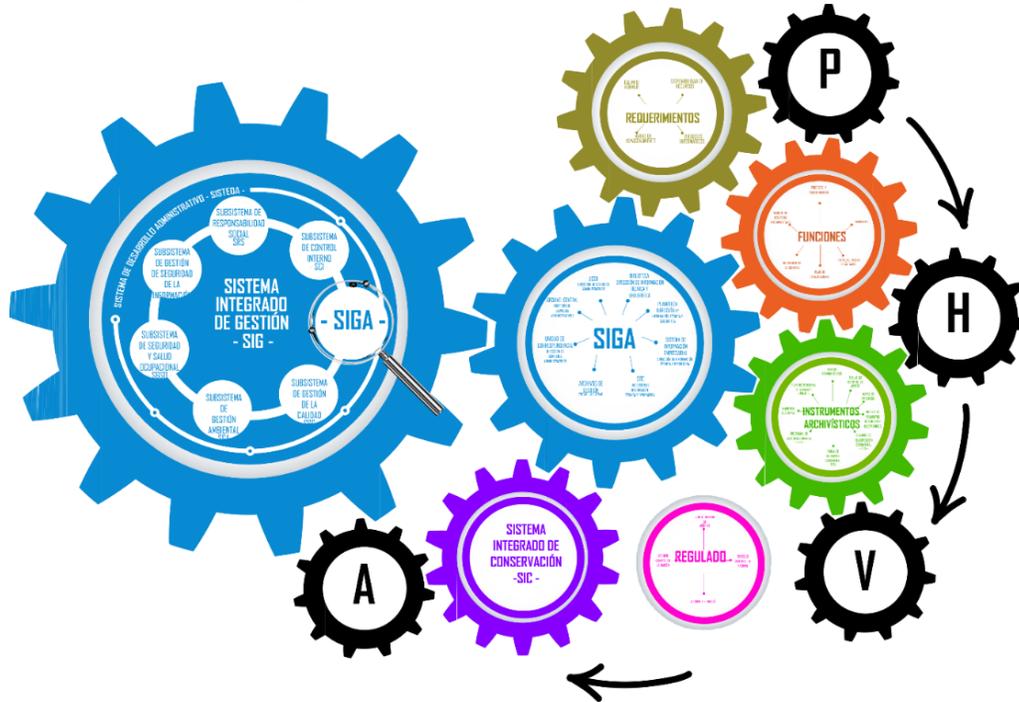
5. El Centro de Información Técnica (CITE), conformado por el archivo técnico, la biblioteca y la planoteca.
6. Los sistemas de información que apoyen los procesos de la Empresa, y
7. El sistema de gestión documental electrónico.

Así como, toda unidad de información y documentación de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, que sirva de apoyo al cumplimiento de su misión.

- **Articulación del subsistema:** Los elementos comunes de la NTC GP:1000, el MECI y el SIGA deben ser complementarios con los manuales de procesos, procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para lo cual se debe contar con la participación de los responsables del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos - SIGA y la asesoría de la Dirección Archivo de Bogotá.
- **Términos de Referencia:** Los términos de referencia de los contratos prestación de servicios de persona natural, para apoyar actividades de gestión documental en las diferentes áreas de la Empresa, deberán contar con previa revisión por parte de la Dirección de Servicios Administrativos.
- **Informe anual de la gestión documental:** La EAAB-ESP a través de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa y la Dirección de Servicios Administrativos, como responsables del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA), deberán presentar anualmente a la Dirección Archivo de Bogotá, el informe sobre el estado de la administración documental de la entidad, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Ente Rector.

4.6.2 Estructura del SIGA

Figura 26. Estructura del SIGA (PHVA)



Fuente: Modelo de Gestión Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo SIGA elaborado en el Contrato 2-05-14500-0351-2015- de la Dirección de Servicios Administrativos.

4.6.3 Política del SIGA

POLÍTICA DEL SUBSISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO (SIGA)

“Aseguramos la preservación de la memoria institucional y el patrimonio documental histórico con la aplicación de programas que garanticen la óptima gestión del documento físico y electrónico, para satisfacer de manera eficiente las necesidades de información de los grupos de interés.

Estamos comprometidos con el fortalecimiento de la gestión documental en todos los niveles de la organización. Gestionamos los recursos necesarios para asegurar la adecuada función archivística, garantizando la integridad, autenticidad, veracidad, disponibilidad y consulta, bajo parámetros técnicos que faciliten la recepción, creación, organización, trámite, conservación y disposición final de los documentos en cualquier tipo de soporte, incorporando nuevas tecnologías de información y comunicación”

"Aprobada en Comité Interno de Archivo No. 2 del 14 de Julio de 2017"

4.6.4 Objetivos e indicadores del SIGA

El cumplimiento de la política de gestión documental se articula con el objetivo estratégico de “**Reputación y Credibilidad**”, el cual pretende “Consolidar el posicionamiento institucional con prácticas de relacionamiento y gobernabilidad”, a través de la estrategia de gobernabilidad y el indicador Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión por ser un subsistema que pertenece al SIG.

Tabla 12. Alineación estratégica del SIGA

Indicador	Unidad	Meta	Plan			
			2017	2018	2019	2020
Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión	%	94	90	92	93	94

Fuente: Documento Política Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo SIGA elaborado por la Dirección de Servicios Administrativos

Los objetivos específicos del SIGA son:

Tabla 13. Objetivos específicos e indicadores del SIGA

OBJETIVO ESPECÍFICO	ENTREGABLES	INDICADORES
1. Diseñar el modelo de operación de gestión documental para la EAAB-ESP.	1) Resolución de conformación de Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo 2) Modelo de operación de los archivos de gestión y el archivo central	a) Resolución SIGA implementada = Lineamientos de la resolución implementados / Total lineamientos a implementar b) Modelo de operación = Presentación del modelo de operación de gestión documental al Comité de Archivo / Modelo a presentar

<p>2. Establecer de manera integral las necesidades de recursos para la gestión documental en todos los componentes del SIGA y en los distintos niveles de archivo la EAAB-ESP</p>	<p>1) Lista de necesidades por áreas</p>	<p>a) % áreas evaluadas = # áreas evaluadas / 103 áreas a evaluar</p>
<p>3. Consolidar el presupuesto requerido y gestionar la consecución de recursos.</p>	<p>1) Presupuesto consolidado y aprobado</p>	<p>a) % recursos ejecutados = Valor presupuesto ejecutado / Valor recursos asignados</p>
<p>4. Garantizar el diseño, actualización e implementación de las herramientas archivísticas requeridas para el adecuado funcionamiento de los archivos.</p>	<p>1) Procedimientos y formatos actualizados y socializados.</p> <p>2) Acto administrativo de adopción de las herramientas archivísticas.</p> <p>3) Capacitación y sensibilización en la implementación de las herramientas archivísticas en los archivos de gestión y central</p> <p>4) Intervención de los archivos de gestión y central</p> <p>5) Manual de gestión documental y programa de gestión documental PGD aprobados y socializados</p>	<p>a) Subprocesos de gestión documental actualizados = cantidad de subprocesos actualizados / 9 subprocesos a actualizar</p> <p>b) Resolución socializada = Número de áreas socializadas en la resolución de adopción de las TRD / 103 áreas</p> <p>c) Áreas capacitadas = Total áreas capacitadas en la implementación de las herramientas archivísticas / 103 áreas a capacitar</p> <p>d) Áreas intervenidas = Total áreas intervenidas con la aplicación de los instrumentos archivísticos / 103 áreas a intervenir</p> <p>e) Manual de gestión documental socializado = Número de áreas socializadas en el Manual de gestión documental / 103 áreas</p> <p>f) Programa de gestión documental socializado = Número de áreas socializadas en el Programa de gestión documental / 103 áreas</p>

<p>5. Establecer nuevas tecnologías de información y comunicación que aseguren el adecuado funcionamiento de la gestión documental y el ciclo de vida de los documentos electrónicos.</p>	<p>1) Un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos 2) Componente de gestión de documentos electrónicos para incorporarlo en el programa de gestión documental PGD 3) Herramienta tecnológica para la gestión documental integral</p>	<p>a) % requisitos cubiertos = # requisitos validados / # requisitos de la norma o actualizaciones Meta = 100% b) Componente presentado Meta SI c) % requisitos del sistema cubiertos = # requisitos cubiertos / # requisitos de la norma o actualizaciones Meta = 100%</p>
<p>6. Diseñar e implementar el sistema integrado de conservación y preservación de documentos (SICYP).</p>	<p>1) Implementación del programa de capacitación y sensibilización en el SICYP. 2) Implementación del programa de inspección y mantenimiento de sistemas de almacenamiento e instalaciones físicas. 3) Implementación del programa de saneamiento ambiental 4) Implementación del programa de monitoreo y control de condiciones ambientales 5) Implementación del programa de almacenamiento y realmacenamiento 6) Implementación del programa de prevención de emergencias y atención de desastres en gestión documental</p>	<p>a) Áreas capacitadas = Total áreas capacitadas en el SICYP / 103 área a capacitar b) Recursos asignados a los programas = Valor presupuesto asignado para la implementación de los programas / Valor presupuesto requerido c) Recursos ejecutados = Valor presupuesto ejecutado en la implementación de los programas / Valor presupuesto asignado d) Total áreas= volumen destinado para el almacenamiento de archivo con condiciones adecuadas/Volumen total destinado para almacenamiento de archivo</p>
<p>7. Diseñar e implementar el plan de capacitación para la gestión documental que garantice las competencias requeridas por los gestores</p>	<p>1) Programa de capacitación para gestores documentales 2) Programa de inducción en gestión documental</p>	<p>a) Programa de capacitación aprobado = Programa de capacitación aprobado por la Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida / Documento a aprobar. b) Programa de inducción en</p>

documentales y el conocimiento por parte de los servidores públicos de la importancia de los documentos.	3) Programa de reinducción en gestión documental	gestión documental ejecutado = Total funcionarios que reciben inducción en gestión documental/Total funcionarios que ingresan a la EAAB-ESP c) Programa de reinducción en gestión documental ejecutado = Total funcionarios que reciben reinducción en gestión documental/Total funcionarios de la EAAB-ESP d) Nivel de satisfacción de usuarios= Encuestas optimas calificación realizada 2017/ Total de encuestas programadas 2017.
--	--	---

Fuente: Documento Política Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo SIGA elaborado por la Dirección de Servicios Administrativos

4.6.5 Roles y Responsabilidades del SIGA

Tabla 14. Roles y responsabilidades del SIGA

ROLES	RESPONSABILIDADES
1. Responsabilidades relacionadas con la coordinación, control y seguimiento del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA):	
<i>Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa</i>	Es la responsable de establecer, divulgar, socializar, evaluar y hacer seguimiento a las políticas, planes programas, proyectos y directrices establecidas por los organismos competentes, relacionados con la gestión eficiente de los archivos y la administración de la correspondencia.
<i>Gerencia de Tecnología</i>	Es responsable de promover e implementar políticas, planes programas y proyectos relacionados con tecnologías de información que soporten los procesos de la Empresa, gestionen el documento electrónico y garanticen la seguridad de la información.
<i>Dirección de Servicios Administrativos</i>	Es responsable de administrar las políticas y lineamientos que regulan la función archivística, liderar la implementación, mantenimiento y mejora continua del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA) y coordinar la integración y articulación armónica con los demás subsistemas del Sistema Integrado de Gestión.

<p><i>Dirección de Información Técnica y Geográfica</i></p>	<p>Es responsable de administrar el Sistema de Gestión Documental Electrónico, los activos de información y asesorar a las áreas que gestionan documentos, de acuerdo con las políticas que establezca el Comité Interno de Archivo de la Empresa, así como establecer los estándares y normas que rigen la entrega, recepción, actualización de la información técnica, topográfica y fotogramétrica que hacen parte del Sistema de Información Geográfico Unificado (SIGUE), administrar el centro de información técnica (CITE) comprendido por la biblioteca, la planoteca y archivo técnico.</p> <p>Adicional a lo anterior, debe dar cumplimiento a las políticas, lineamientos y directrices en materia del documento electrónico, brindar el apoyo y la asesoría requeridos, en la implementación de las estrategias aprobadas por el Comité de Interno de Archivo, relacionadas con la gestión documental y la función archivística, garantizando que los documentos electrónicos mantengan su valor de prueba a lo largo del ciclo de vida, para los distintos tipos de expedientes mixtos (híbridos), digitales y electrónicos y que la estructura de clasificación de los documentos electrónicos se encuentre alineada a las tablas de retención documental.</p> <p>Por otra parte, debe proveer la estructura para la administración de los documentos electrónicos que se encuentran en los repositorios documentales de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental y la identificación de los activos de información, con el fin de que se cumpla el ciclo de vida del documento electrónico, mantener actualizadas y articuladas las tablas de retención documental de la EAAB-ESP.</p>
<p><i>Dirección de Servicios Informáticos</i></p>	<p>Es responsable de garantizar la seguridad de la información electrónica, así como de los elementos esenciales del documento electrónico tales como autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad y conservación y la identificación de los activos de información los cuales debe reportar a la Dirección de Servicios Administrativos de acuerdo con los criterios establecidos por la normativa vigente para mantener actualizadas las herramientas archivísticas y a la Dirección de Información Técnica y Geográfica para administrar los activos de información identificados.</p>
<p><i>Dirección de Gestión de Calidad y Procesos</i></p>	<p>Es responsable de notificar a la Dirección de Servicios Administrativos los cambios que se generen en los procesos y procedimientos de la Empresa con el fin de mantener actualizadas las herramientas archivísticas. Así mismo, debe asegurar que los procesos y procedimientos reflejen la producción documental de la Empresa y</p>

	aplicar en el diseño de procedimientos y formatos, las disposiciones y lineamientos establecidos en la reglamentación interna del proceso de gestión documental.
<i>Dirección Sistema de Información Empresarial</i>	Es responsable de administrar el Sistema de Información Integrado Empresarial, coordinar su articulación con las diferentes herramientas organizacionales, implementar buenas practicas, desde la perspectiva del sistema estandarizar el manejo de los documentos, proveer información estructurada (Transaccional y datos maestros) que genere valor agregado a la organización, en coordinación con las áreas que hacen parte integral del SIGA.
2. Responsabilidades de las áreas que administra el SIGA:	
<u>La Dirección de Servicios Administrativos en calidad de dependencia administradora del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA), asegurará el cumplimiento de las siguientes funciones:</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar el cumplimiento de la política del SIGA y la ejecución, planes, programas y proyectos que se formulen para mejorar el desempeño del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos. de conformidad con la normativa vigente. 2. Planear, dirigir y controlar los procesos y procedimientos requeridos para que la gestión documental. el archivo y la correspondencia, se lleven a cabo de manera técnica cumpliendo con la normativa vigente. 3. Dirigir y coordinar los procedimientos de recepción, distribución y envío de correspondencia. 4. Dirigir y coordinar los procedimientos de conservación, organización, inventario, servicio y control de la documentación del archivo central. 5. Impartir los lineamientos y directrices relacionados con la producción, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos. 6. Coordinar con las áreas respectivas la ejecución de auditorías a los archivos de gestión para controlar el cumplimiento de los lineamientos de gestión documental. 7. Coordinar la ejecución del plan de implementación de las tablas de retención documental en los archivos de gestión y las tablas de valoración en el archivo central. 8. En coordinación con las diferentes áreas de la EAAB-ESP. asegurar la actualización de las herramientas archivísticas tales como cuadros de caracterización y clasificación documental, tablas de retención e inventarios, así como los demás estándares y procedimientos requeridos para la gestión documental, el archivo y la correspondencia. 9. Planear, organizar, dirigir y controlar el fortalecimiento del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo,

	<p>asegurando la estandarización de la función archivística, con el fin de salvaguardar el patrimonio documental, facilitar la consulta y el acceso a la información.</p>
<p><i>Nota: Las áreas responsables de administrar los componentes del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA), deben gestionar la consecución de los recursos presupuestales y la infraestructura física e insumos necesarios para su buen funcionamiento. Así mismo, deben garantizar la idoneidad del personal que labora en cada componente del SIGA y remitir en el primer trimestre de cada vigencia un informe con la descripción de los recursos utilizados a la Dirección de Servicios Administrativos, para su reporte anual al Archivo de Bogotá.</i></p>	
<p>3. Responsabilidades de las áreas en el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos:</p>	
<p><i>Los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir la política del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA). 2. Aplicar los procedimientos y la normativa que rige el Subsistema Interno de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia, sobre toda la información y documentos físicos o electrónicos que genera el área, independiente de su medio de soporte, fortaleciendo la cultura del uso racional del papel. 3. Asegurar la memoria corporativa y el patrimonio documental de la Empresa. 4. Conformar el archivo de gestión del área asegurando la adecuada custodia y conservación de los documentos. 5. Mantener actualizados los inventarios documentales de los archivos de gestión a su cargo y remitir en el primer trimestre de cada año la información a la Dirección de Servicios Administrativos. 6. Gestionar en el primer trimestre de cada vigencia, la solicitud de las transferencias documentales al archivo central. 7. Informar a las Direcciones de Servicios Administrativos e Información Técnica y Geográfica la actualización de procesos y procedimientos, con el fin de realizar el ajuste en las tablas de retención documental y los activos de información. 8. Garantizar que el personal que administre o apoye las labores de gestión documental en el área, reciba el entrenamiento adecuado por parte de la Dirección de Servicios Administrativos.

	<p>9. Asegurar la entrega de la información a cargo (archivos físicos, electrónicos e inventarios documentales actualizados) al momento de la desvinculación laboral.</p> <p>10. Asegurar la adecuada conservación y custodia en los archivos de gestión de la documentación que se genere en el marco del desarrollo de las funciones del área y así mismo, recibir la información de la ejecución de los contratos de la EAAB-ESP.</p>
4. Soporte, asesoría y seguimiento:	
<p>Dirección de Servicios Administrativos</p> <p>Dirección de Información Técnica y Geográfica</p>	Brindarán asesoría y capacitación a las dependencias de la EAAB-ESP en todos los aspectos relacionados con los lineamientos y requisitos exigidos por el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).
<p>Dirección de Gestión de Calidad y Procesos</p> <p>Oficina de Control Interno y Gestión</p>	Programarán las auditorías requeridas para verificar el cumplimiento de los procedimientos y el uso de las herramientas archivísticas por parte de las áreas de la EAAB-ESP.

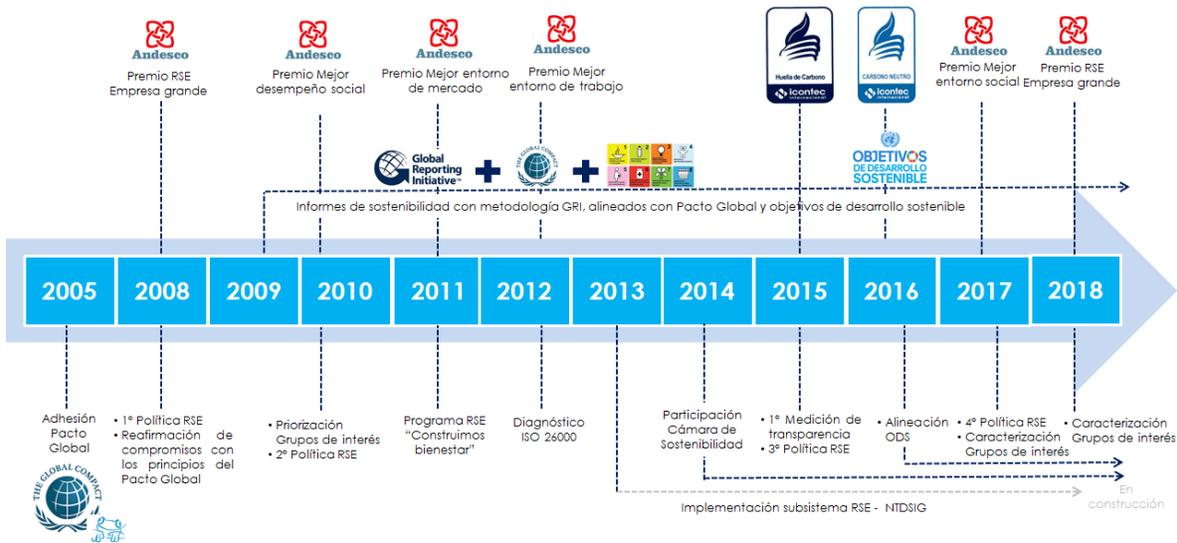
Fuente: Acta de Comité Interno de Archivo No. 2 del 24 Noviembre de 2016

4.7 Subsistema de Responsabilidad Social – SRS

4.7.1 Descripción del SRS

La responsabilidad social empresarial en la EAAB-ESP se ha venido implementando desde 2005 con la adhesión al Pacto Global y formalizado como subsistema desde 2013 con la implementación y sostenibilidad continúa. En la siguiente gráfica se relacionan los hitos más relevantes que ha tenido el subsistema en la Empresa.

Figura 27. Responsabilidad Social Empresarial- RSE en la EAAB-ESP

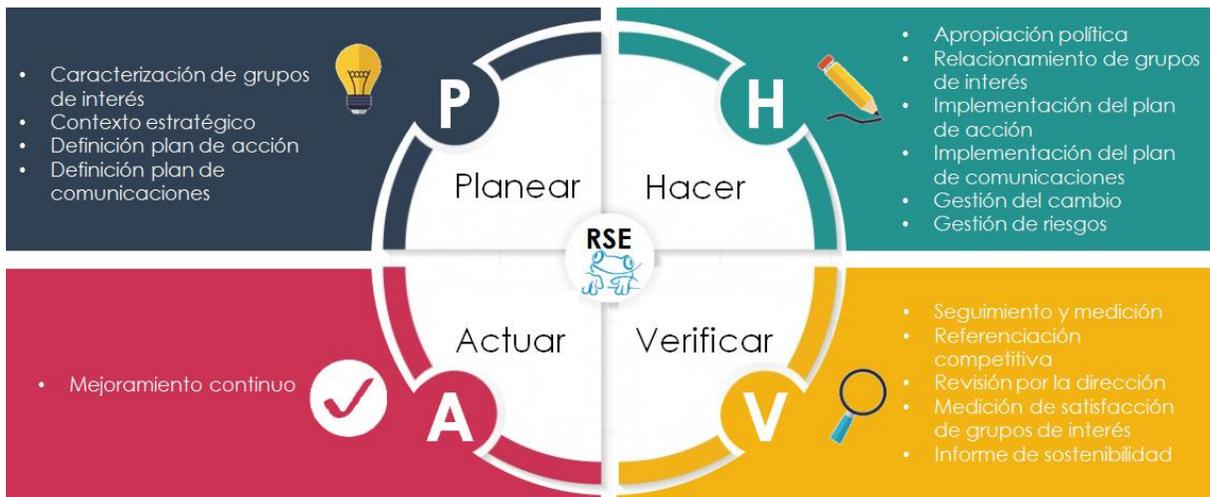


Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos.

4.7.2 Estructura del SRS

El Subsistema de Responsabilidad Social en la EAAB-ESP cumple el ciclo PHVA respondiendo a los lineamientos establecidos por estándares internacionales, nacionales y distritales.

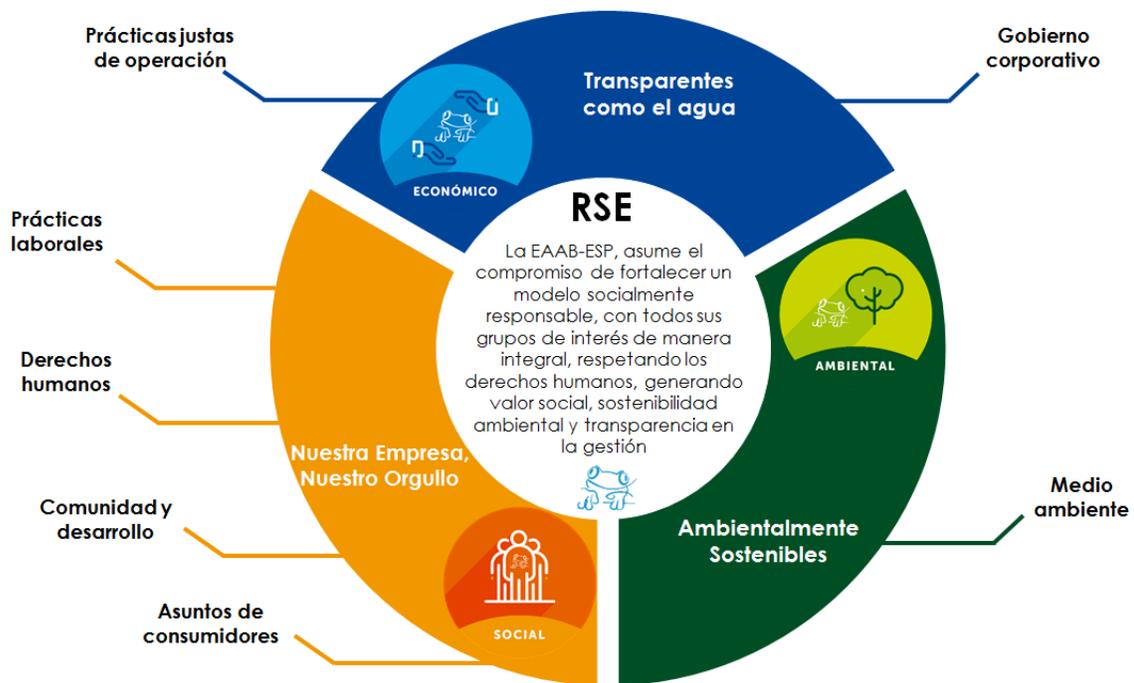
Figura 28. Ciclo PHVA del subsistema RSE en la EAAB-ESP



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos.

Con base en la normatividad establecida y en los lineamientos del ciclo PHVA, se construyó el modelo de Responsabilidad Social que responde a los entornos económico, social y ambiental con sus objetivos específicos y siete programas que corresponden a las materias fundamentales señaladas en la ISO 26000 y lineamiento 15 del Sistema Integrado de Gestión, los cuales se miden conforme a los estándares GRI (36 estándares con 137 contenidos). Este modelo de gestión permite agrupar sistemáticamente las actividades que se implementan para dar cumplimiento a la política de responsabilidad social empresarial.

Figura 29. Modelo de gestión del subsistema RSE en la EAAB-ESP



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos.

El entorno económico “Transparentes como el agua” tiene como objetivo **Fortalecer las prácticas de buen gobierno, éticas y transparentes en la gestión empresarial**. En este entorno se materializan dos programas: Gobierno corporativo y Prácticas justas de operación. El Gobierno corporativo promueve el desarrollo de la gestión empresarial de manera articulada para facilitar la toma de decisiones. Las prácticas justas de operación tienen como propósito apropiar los principios y valores corporativos a la gestión empresarial mediante la implementación de prácticas de transparencia.

El entorno ambiental “Ambientalmente Sostenibles” tiene como objetivo **Contribuir a la sostenibilidad ambiental**. En este entorno se materializa el programa: Medio ambiente, el

cual busca evitar el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales.

El entorno social “Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo” tiene como objetivo **Promover un ambiente de trabajo digno y seguro con la participación activa y desarrollo de los grupos de interés**. En este entorno se materializan cuatro programas: Prácticas laborales, Derechos humanos, Comunidad y desarrollo y Asuntos de consumidores. Las prácticas laborales buscan asegurar las condiciones de trabajo de todos los colaboradores de la Empresa. Los Derechos humanos plantean como base el cumplimiento de estos en el marco de la ley. Comunidad y desarrollo promueve la participación activa de la comunidad en la gestión empresarial. Finalmente, los Asuntos de consumidores fomentan buenas prácticas de atención y servicio al ciudadano.

A continuación se presenta la articulación de los entornos con los estándares del GRI, principios del Pacto Global, numerales de la ISO 26000 y objetivos de desarrollo sostenible, la cual servirá como referencia para el seguimiento y medición del subsistema que posteriormente servirá como insumo para la elaboración del informe de sostenibilidad.

4.7.3 Política del SRS

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

“La EAAB-ESP, asume el compromiso de fortalecer un modelo socialmente responsable, con todos sus grupos de interés de manera integral, respetando los derechos humanos, generando valor social, sostenibilidad ambiental y transparencia en la gestión”.

“Aprobada en Comité Corporativo del 12 de Julio de 2017”

4.7.4 Objetivos e indicadores del SRS

El subsistema de Responsabilidad Social Empresarial cuenta con tres entornos con sus objetivos específicos, siete programas que corresponden a las materias fundamentales señaladas en la ISO 26000 y lineamiento 15 del Sistema Integrado de Gestión, los cuales se miden conforme a los estándares GRI² (36 estándares con 137 contenidos).

² Global Reporting Initiative GRI: 2016. 36 Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad

Tabla 15. Objetivos específicos e indicadores (estándares) del SRS

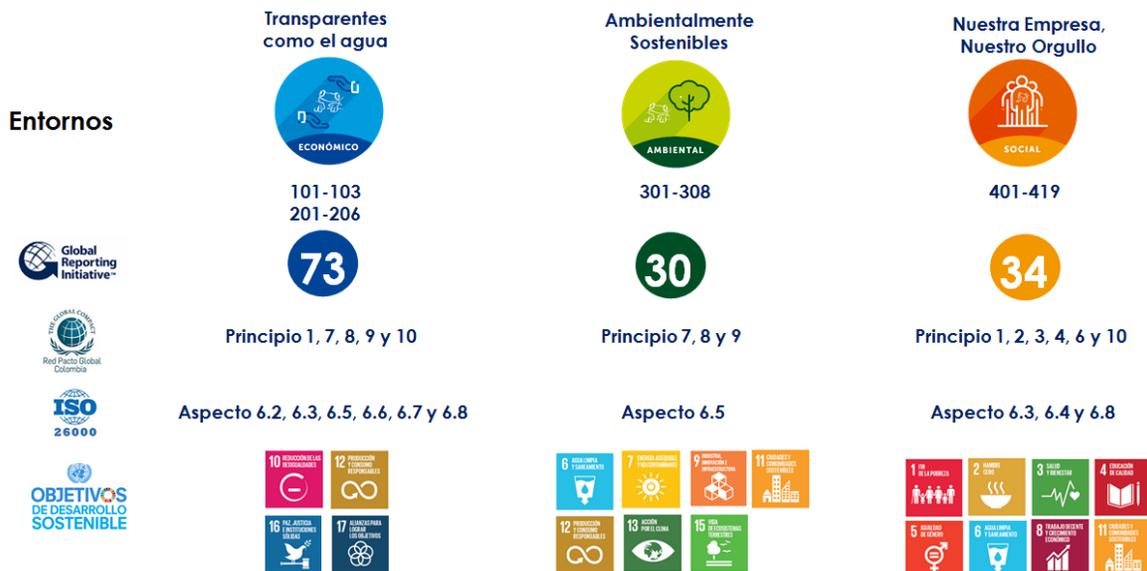
Entornos RSE	Objetivos Específicos	Programas	Estándares - Contenidos GRI
Ambiental	Contribuir a la sostenibilidad ambiental.	Medio Ambiente	301 (1-3) 302 (1-5) 303 (1-3) 304 (1-4) 305 (1-7) 306 (1-5) 307 (1) 308 (2)
Económico	Fortalecer las prácticas de buen gobierno, éticas y transparentes en la gestión empresarial.	Gobierno corporativo	101 102 (1-56) 103 (1-3)
		Prácticas justas de operación	201 (1-4) 202 (1-2) 203 (1-2) 204 (1) 205 (1-3) 206 (1)
Social	Promover un ambiente de trabajo digno y seguro con la participación activa y desarrollo de los grupos de interés.	Prácticas laborales	401 (1-3) 402 (1) 403 (1-4) 404 (1-3)
		Derechos humanos - DDHH	405 (1-2) 406 (1) 407 (1) 408 (1) 409 (1) 410 (1) 411 (1) 412 (1-3)
		Comunidad y desarrollo	413 (1-2) 415 (1)
		Asuntos de consumidores	414 (1-2) 416 ((1-2) 417 (1-3) 418 (1) 419 (1)

Fuente: Documento Política de Responsabilidad Social Empresarial elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

El subsistema de responsabilidad social empresarial contribuye de manera transversal al cumplimiento de los cinco objetivos estratégicos de la Empresa y contribuye directamente al cumplimiento del indicador estratégico “Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión”, en la estrategia “Gobernabilidad” y al objetivo estratégico “Reputación y credibilidad”.

A continuación se presenta la articulación de los entornos con los estándares del GRI, principios del Pacto Global, numerales de la ISO 26000 y objetivos de desarrollo sostenible, la cual servirá como referencia para el seguimiento y medición del subsistema que posteriormente servirá como insumo para la elaboración del informe de sostenibilidad.

Figura 30. Seguimiento y medición del subsistema RSE en la EAAB-ESP



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos.

4.7.5 Roles y Responsabilidades del SRS

Tabla 16. Roles y Responsabilidades del SRS

ROLES	RESPONSABILIDADES
-------	-------------------

<p>Alta Dirección (Comité Corporativo)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar los lineamientos del subsistema de Responsabilidad Social Empresarial. 2. Designar los recursos necesarios para el subsistema de Responsabilidad Social Empresarial.
<p>Gerencias y direcciones</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar los lineamientos de la política de Responsabilidad Social Empresarial. 2. Participar en la implementación y sostenibilidad del subsistema de Responsabilidad Social Empresarial.
<p>Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir los lineamientos del subsistema de Responsabilidad Social Empresarial. 2. Acompañar a las áreas en la implementación y sostenibilidad del subsistema de Responsabilidad Social Empresarial. 3. Socializar y divulgar la implementación y sostenibilidad del subsistema de Responsabilidad Social Empresarial. 4. Revisar y determinar la necesidad de actualizar los documentos relacionados al subsistema de Responsabilidad Social Empresarial.

Fuente: Documento Política de Responsabilidad Social Empresarial elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

5. HACER DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

5.1 Productos del SIG

Según el Plan Gerencial, el grado de implementación del Sistema Integrado de Gestión, se determina a través del cumplimiento de los cuarenta y cinco (45) productos establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (Ver Anexo 2).

El Seguimiento a los resultados del avance de la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión (SIG) evalúa el grado de cumplimiento porcentual de cada uno de los de los cuarenta y cinco (45) productos, y partiendo de ésta información se establece el promedio de cumplimiento general del SIG. Las fechas de corte de la información y las fechas de presentación del informe, se establecen y se cumplen según lo contemplado en el Decreto 370 de 2014,

Tabla 17. Períodos de presentación de informes implementación y sostenibilidad del SIG

Avance SIG	30 de junio 31 de diciembre	31 de julio 15 de febrero

Fuente: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=59375>

5.2 Procedimientos obligatorios del SIG y requisitos del subsistema de gestión de calidad

La norma técnica NTD SIG 001:2011 establece 19 procedimientos obligatorios, los cuales se han elaborado y se encuentran identificados de la siguiente manera en el Aplicativo Mapa de Procesos V4 (Ver Anexo 2).

6. VERIFICAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Para garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del SIG, se realizarán evaluaciones de cada uno de los subsistemas. (Art. 17 Resolución 506 del 2017)

La evaluación del SIG está dado por:

- Auditorías internas y externas
- Auditorías de gestión realizadas por la Oficina de Control Interno y Gestión
- Revisión por la dirección
- Autocontrol de cada una de las áreas.

6.1 Auditoría al SIG

La auditoría al Sistema Integrado de Gestión se realiza con el ánimo de verificar el cumplimiento de no solo los 45 productos establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., sino el cumplimiento de la Norma NTD: SIG 001 adoptada por el Decreto 652 del 2011.

En los años de implementación se realizó seguimiento mediante la herramienta establecida por la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante el Sistema de Información del Sistema Integrado de Gestión SISIG, donde se validaba el porcentaje de implementación de los 45 productos establecidos. Para el año 2017 mediante Circular No. 006 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. informa que el reporte del seguimiento a la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión (SIG), no deberá ser reportado a través del Sistema de Información del Sistema Integrado de Gestión (SISIG) de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Lo anterior teniendo en cuenta que la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional como Coordinador del SIG del Distrito Capital, consolidará y analizará la información reportada por las entidades y organismos distritales sobre el estado del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el aplicativo FURAG del DAFP, el cual contiene las características de los productos del Sistema Integrado de Gestión .

6.2 Revisión por la dirección

La Revisión por la Dirección es una de las herramientas de evaluación y análisis que se implementa en la EAAB–ESP, la cual permite asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Integrado de Gestión.

La revisión por la Alta Dirección en la EAAB–ESP se realiza dos (2) veces al año, incluido en la agenda de uno los comités corporativos, para lo cual participa el Gerente Corporativo de Planeamiento y Control como Representante de la alta dirección para el Sistema Integrado de Gestión de la EAAB-ESP de acuerdo con la Resolución 506 de 2017 y los Gerentes como responsables operativos para la Implementación, seguimiento y mejoramiento de cada Subsistema de Gestión, de conformidad con la naturaleza y funciones de su cargo.

Los lineamientos para llevar a cabo la Revisión por la Dirección se establecen en el procedimiento “Revisión por la Dirección”. Como resultado de la Revisión por la Dirección se toman decisiones y se establecen los Planes de Mejora conducentes a mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión.

7. ACTUAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

7.1 Sostenibilidad del SIG

La sostenibilidad del SIG se enmarca en las acciones para garantizar la continuidad y el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión estas acciones se encuentran documentadas en el Plan Gerencial de la empresa.

La asignación de recursos necesarios para la sostenibilidad del SIG es definido por cada uno de los subsistemas, en la solicitud presupuestal correspondiente a la vigencia de cada año a través de la Plantilla de Planificación y Presupuestación, y Cartilla de Planificación y Presupuestación.

Anexo 1. Matriz de despliegue estratégico

MISIÓN: Agua para la vida, generando bienestar para la gente.	
VISIÓN: Excelencia en la gestión empresarial del agua, compromiso y empresa para todos.	
POLÍTICA DEL SIG	
<i>“La EAAB-ESP está orientada a la gestión empresarial del agua generando bienestar para la gente, en el marco de la responsabilidad ambiental y social. Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo para lograr la excelencia empresarial, la eficiencia operacional, la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés, con un talento humano competente, la gestión y la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores y contratistas, la administración y conservación de los documentos, el mantenimiento y seguridad de la información, prácticas de transparencia y el cumplimiento de los requisitos legales a través de un Sistema Integrado de Gestión sostenible”.</i>	
Objetivos Estratégicos	Procesos
Excelencia empresarial	Gestión del Talento Humano(MPEH)
	Gestión de Comunicaciones (MPEC)
	Gestión Ambiental (MPMI)
	Servicio Acueducto (MPMA)
	Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial(MPML)
	Gestión Comercial (MPMU)
	Gestión Social (MPMS)
	Gestión Contractual (MPFB)
	Gestión Jurídica (FJ)
	Gestión Predial (FP)
	Gestión Financiera (FF)

	Gestión de CHE (FC)
	Gestión de Servicios Administrativos (FA)
	Gestión de Mantenimiento (FM)
	Gestión de TIC (FT)
	Gestión del Conocimiento e Innovación (FI)
	Seguimiento, Monitoreo y Control (CS)
Eficiencia operacional	Gestión del Talento Humano(EH)
	Gestión Ambiental (MI)
	Servicio Acueducto (MA)
	Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial(ML)
	Gestión Comercial (MU)
	Gestión de CHE (FC)
Aporte a la calidad de vida	Gestión Ambiental (MI)
	Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial(ML)
Liderazgo	Gestión de TIC (FT)
	Gestión del Conocimiento e Innovación (FI)
Reputación y credibilidad	Direccionamiento Estratégico y planeación (EE)
	Gestión del Talento Humano(EH)
	Gestión de Comunicaciones (EC)
	Gestión Ambiental (MI)
	Gestión Comercial (MU)
	Gestión Social (MS)
	Gestión Contractual (FB)
	Gestión Jurídica (FJ)
	Gestión Predial (FP)
	Gestión de CHE (FC)
	Gestión Documental (FD)
	Gestión de Servicios Administrativos (FA)
	Gestión de Mantenimiento (FM)
Gestión de TIC (FT)	

	Gestión del Conocimiento e Innovación (FI)
	Seguimiento, Monitoreo y Control (CS)
	Evaluación Independiente (CI)
	Investigaciones Disciplinarias (CD)

Anexo 2. Productos del SIG

No.	PRODUCTO
1	MISIÓN
2	VISIÓN
3	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
4	POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
5	OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
6	MAPA DE PROCESOS
7	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
8	PLAN DE CAPACITACIÓN
9	PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN
10	PROGRAMA DE BIENESTAR
11	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y VALORACIÓN DE
12	PLAN DE COMUNICACIONES
13	PLANES OPERATIVOS
14	CONTROL DE DOCUMENTOS
15	CONTROLES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
16	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
17	PORTAFOLIO DE BIENES Y SERVICIOS
18	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
19	PLAN INSTITUCIONAL DE RESPUESTA A EMERGENCIAS
20	CONTROL DE REGISTROS
21	CÓDIGO DE ÉTICA
22	PROCEDIMIENTO DE REPORTE Y CONTROL DE NO CONFORMIDADES
23	MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y
24	MANUAL DEL SIG
25	SISTEMA DE GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN
26	GESTIÓN DE RECURSOS (INFRAESTRUCTURA FÍSICA, EQUIPOS,
27	NORMOGRAMA SIG
28	POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
29	MAPA DE RIESGOS SIG
30	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
31	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS DEL SIG
32	PROCEDIMIENTO REPORTE DE ACCIDENTES DE TRABAJO
33	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
34	PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES
35	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DOCUMENTAL DEL SIG
36	SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO ESTRUCTURADO (CUADRO DE
37	METODOLOGÍA PARA REFERENCIACIÓN COMPETITIVA
38	PLAN DE SOSTENIBILIDAD DEL SIG
39	PLANES DE MEJORAMIENTO

40	ACCIONES DE MEJORA
41	ACCIONES PREVENTIVAS
42	ACCIONES CORRECTIVAS
43	PROCEDIMIENTO REGISTRO, INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS
44	PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES LABORALES
45	RESPONSABILIDAD SOCIAL

Anexo 3. Procedimientos obligatorios del SIG

ITEM	PRODUCTO	PROCEDIMIENTO
1	El control de los documentos.	Documentación de Procesos
2	El control de registros.	Actualización de Tablas de Retención Documental
3	Las auditorías internas integrales del Sistema Integrado de Gestión	Auditorías Internas
4	El reporte y control de no conformes del Sistema Integrado de Gestión	Tratamiento de producto no Conforme
5	La aplicación de acciones correctivas	Mejoramiento Continuo
6	Las acciones preventivas y de mejora	Administración de Riesgos
7	El reporte de accidentes de trabajo.	Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo
8	La investigación de accidentes laborales y ambientales.	Reporte e investigación de incidentes ambientales
9	La identificación de peligros y valoración de riesgos.	Identificación de peligros evaluación y valoración de riesgos
10	La identificación de aspectos e impactos ambientales.	Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales
11	La protección del intercambio de información.	Administración Cuentas de Acceso y Autorizaciones
12	El monitoreo del uso de los medios de procesamiento de información	Gestión de capacidad y disponibilidad Gestión de activos y configuración
13	Otorgar acceso a los medios de procesamiento de información	Administración Cuentas de Acceso y Autorizaciones
14	La planificación operativa	Manual de Procesos y Procedimientos de la EAAB-ESP
15	La construcción y actualización del normograma	Normograma e identificación, actualización y evaluación de requisitos legales y otros requisitos
16	La participación ciudadana	Planeación de las estrategias de lucha contra la corrupción, atención al ciudadano y participación ciudadana

17	Comunicación	Comunicación Interna, Comunicación Externa Comunicación Digital
18	Investigación de incidentes	Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo Reporte e investigación de incidentes ambientales Detección y atención de incidentes de seguridad de la información
19	Evaluación periódica de lo legal	Normograma e identificación, actualización y evaluación de requisitos legales y otros requisitos

Anexo 4. Interacción de los procesos con la estructura organizacional

PROCESOS	RESPONSABLE DEL PROCESO
MPEE Direccionamiento Estratégico y planeación	Director de Planeación y control de Resultados Corporativos Director de Planeación y Control de Inversiones Director de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos Director Gestión de Calidad y Procesos
MPEH Gestión del Talento Humano	Directores de: Mejoramiento Calidad de Vida, Desarrollo Organizacional, Salud, Gestión de Compensaciones.
MPEC Gestión de Comunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
MPMI Gestión Ambiental	Director Saneamiento Ambiental Director Gestión Ambiental Sistema Hídrico
MPMS Gestión Social	Gerentes de Zonas Director de Gestión Comunitaria Director de Gestión Predial Director de Gestión ambiental del sistema hídrico
MPMA Servicio Acueducto	Directores de: Abastecimiento, Red Matriz Acueducto y de Acueducto y Alcantarillado de las Zonas 1, 2, 3, 4 y 5

MPML Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial	Directores Red Troncal Alcantarillado y de Acueducto y Alcantarillado de las Zonas 1, 2, 3, 4 y 5
MPMU Gestión Comercial	Gerencias de Zona 1 a 5 Dirección Operación Comercial Zonas 1 a 5 Dirección de Apoyo Técnico Dirección de Apoyo Comercial Dirección de Acueducto y Alcantarillado Zonas 1 a 5 Líderes de proceso Zonas 1 a 5
MPFB Gestión Contractual	Director de Contratación y Compras Gerentes Corporativos y Gerentes
MPFP Gestión Predial	Dirección de Bienes Raíces Áreas Receptoras de Servicios - ARS
MPFF Gestión Financiera	Gerencia Corporativa Financiera y sus direcciones Todas las áreas de la empresa
MPFC Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo	Director de Servicios Técnicos
MPFD Gestión Documental	Dirección Servicios Administrativos Dirección de Información Técnica y Geográfica Dirección Gestión de Calidad y Procesos
MPFA Gestión de Servicios Administrativos	Director Servicios Administrativos Director Activos Fijos Director de Seguridad Director Seguros
MPFM Gestión de Mantenimiento	Director de Servicios de Electromecánica Director de Servicios Administrativos Director de Información Técnica y Geográfica Dirección Salud
MPFT Gestión de TIC	Gerente de Tecnología - Director Sistema de Información Empresarial - Director Servicios de Informática- Dirección de Información Técnica y Geográfica
MPFI Gestión del Conocimiento e Innovación	Dirección Desarrollo Organizacional Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Ingeniería Especializada

MPFJ Gestión Jurídica	Jefe de Oficina de Asesoría Legal, Jefe de Oficina de Representación Judicial y Actuación Administrativa
MPCS Seguimiento, Monitoreo y Control	Dirección Gestión de Calidad y Procesos Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos Dirección de Planeación y Control de Inversiones Dirección de Rentabilidad, Gastos y Costos Líderes de proceso
MPCI Evaluación Independiente	Jefe de Oficina de Control Interno y Gestión
MPCD Investigaciones Disciplinarias	Jefe de la Oficina de Investigaciones Disciplinarias

Anexo 5. Matriz de cumplimiento de requisitos Norma ISO 9001:2015

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015			SE CUMPLE A TRAVÉS DE:
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto		Plan General Estratégico 2016-2020
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		Documento Gestión de los Grupos de Interés o Partes Interesadas
	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad		Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, Capítulo del Subsistema de Gestión de la Calidad - SGC
	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	4.4.1	* MAPA DE PROCESOS VERSIÓN 5 * Caracterizaciones de los 21 Procesos (Estratégicos 3, Misionales 5, Facilitadores 10 y de Evaluación 3)
4.4.2		* Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, Capítulo del Subsistema de Gestión de la Calidad - SGC * Procedimiento: MPFD0802P - Documentación de Procesos	

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015			SE CUMPLE A TRAVÉS DE:
5. LIDERAZGO	5.1 Liderazgo y Compromiso	5.1.1 Generalidades	*Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, Capítulo del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC * Caracterizaciones de Producto o Servicio Códigos: MPMACPS y MPMLCPS * Procedimiento: MPC0101P Revisión por la Dirección * Procedimiento: MP00301P Administración de Riesgos y Oportunidades
		5.1.2 Enfoque al cliente	* Caracterizaciones de Producto o Servicio Códigos: MPMACPS y MPMLCPS * Procedimiento: MP00301P Administración de Riesgos y Oportunidades
	5.2 Política	5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	*Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, Capítulo del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC
		5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	*Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, Capítulo del Subsistema de Gestión de la Calidad - SGC
	5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización		* Resolución 506 del 2017 * Acuerdo 11 de 2013 "Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP, y se determinan las responsabilidades de sus dependencias" *Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, Capítulo de cada Sistema de Gestión (Roles y responsabilidades) * Matriz de Responsabilidades DDO

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015			SE CUMPLE A TRAVÉS DE:
6. PLANIFICACIÓN	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1.1.	*Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG *Planificación de cambios (procedimiento y formatos) * Procedimiento: MPEE0301P Administración de Riesgos y Oportunidades
		6.1.2	* Procedimiento: MPEE0301P Administración de Riesgos y Oportunidades
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2.1	*Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG
		6.2.2	*Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG * Procedimiento: Tratamiento de no conformes * Formato: Matriz de control al producto y servicio no conforme
	6.3 Planificación de los cambios		*Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG * Planificación de cambios (procedimiento y formatos)

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		SE CUMPLE A TRAVÉS DE:	
7. APOYO	7.1 Recursos	7.1.1 Generalidades	* Subproceso MPEE02 - Planeación de los recursos
		7.1.2 Personas	* Subproceso MPEE02 - Planeación de los recursos * Subproceso: MPEH01- Gestión de Desarrollo Organizacional * Subproceso: MPEH02 - Selección para el ingreso y promoción
		7.1.3 Infraestructura	Subproceso MPEE02 - Planeación de los recursos * Proceso MPFT - Gestión de TIC * Proceso: MPFA - Gestión de Servicios Administrativos
		7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	* Subproceso MPEH09 - Seguridad y Salud en el Trabajo
		7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	* Subproceso MPFM02 – Mantenimiento de Equipos (Procedimiento - Gestión de Equipos) *Subproceso MPMA05 - Distribución y Control de Redes Matrices (Procedimiento - Control de Equipos de Medición de Red Matriz Acueducto)
		7.1.5.1 Generalidades	
	7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	* Subproceso MPFM02 – Mantenimiento de Equipos (Procedimiento - Gestión de Equipos) *Subproceso MPMA05 - Distribución y Control de Redes Matrices (Procedimiento - Control de Equipos de Medición de Red Matriz Acueducto) * Subproceso MPFC02 - Ensayos y Calibración de medidores * Subproceso - MPFC03 Ensayos de Aguas	

		7.1.6 Conocimientos de la organización	Proceso MPFI - Gestión de Conocimiento e Innovación
	7.2 Competencia		* Subproceso MPEH05 – Desarrollo (Procedimientos: Capacitación y entrenamiento, Inducción y Reinducción)
	7.3 Toma de conciencia		* Subproceso MPEH04 - Gestión de la Integridad * Proceso MPEC – Gestión de Comunicaciones
	7.4 Comunicación		* Proceso MPEC – Gestión de Comunicaciones
	7.5 Información documentada	7.5.1 Generalidades	* Proceso MPFD – Gestión Documental
		7.5.2 Creación y actualización	
		7.5.3 Control de la información documentada	
		7.5.3.1	
		7.5.3.2.	

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		SE CUMPLE A TRAVÉS DE:	
8. OPERACIÓN	8.1 Planificación y control operacional		<ul style="list-style-type: none"> * Caracterización de proceso * Caracterizaciones de Producto o Servicio Códigos: MPMACPS y MPMLCPS Proceso MPEE - Direccionamiento Estratégico y Planeación * Matriz de control al producto y servicio no conforme
	8.2 Requisitos para los productos y servicios	8.2.1 Comunicación con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> * MPFD0802M02 – Portafolio Productos y Servicios EAAB-ESP * Documento: Gestión de Grupos de Interés de la EAAB - <ul style="list-style-type: none"> * Encuestas de satisfacción * Subproceso MPMU05 - Atención al Cliente * Página web (Link Servicios/Portafolio de Servicios) * Puntos de atención al cliente * Rendición de Cuentas * Proceso MPMS - Gestión Social , Subproceso MPMS02 - Gestión Social comercial y operativa
		8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> * Caracterizaciones de Producto o Servicio Códigos: MPMACPS y MPMLCPS (Acueducto y Alcantarillado)
		8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> * Caracterizaciones de Producto o Servicio Códigos: MPMACPS y MPMLCPS (Acueducto y Alcantarillado) * Contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado.
	8.2.3.1		

		8.2.3.2	
		8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	8.3.1 Generalidades		* Proceso MPFB - Gestión Contractual (Formato: Control de diseños contratados)
	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo		* Proceso MPFI - Gestión de Conocimiento e Innovación (Normalización Técnica)
	8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo		
	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo		
	8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo		
	8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo		
8.4 Control de los procesos, productos y	8.4.1 Generalidades		* Proceso MPFB - Gestión Contractual

	servicios suministrados externamente	8.4.2 Tipo y alcance del control	
		8.4.3 Información para los proveedores externos	
	8.5 Producción y provisión del servicio	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> * Caracterización de los procesos (Acueducto y Alcantarillado) * Controles identificados en los procedimientos e instructivos <li style="padding-left: 20px;">* Mapa de Riesgos por proceso <li style="padding-left: 20px;">* Tratamiento de no conformes * Formato Matriz de control al producto y servicio no conforme * Caracterizaciones de Producto o Servicio Códigos: MPMACPS y MPMLCPS (Acueducto y Alcantarillado)
		8.5.2 Identificación y trazabilidad	* Formato- Matriz de control al producto y servicio no conforme
		8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	<ul style="list-style-type: none"> * Contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado * Procedimiento - Recepción, Manejo, almacenamiento, protección y entrega de medidores
		8.5.4 Preservación	<ul style="list-style-type: none"> * Contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado <li style="padding-left: 20px;">* Procedimiento - Tratamiento de no conformes

		8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	<ul style="list-style-type: none"> * Caracterizaciones de Producto o Servicio Códigos: MPMACPS y MPMLCPS (Acueducto y Alcantarillado) * Mapa de Riesgos por proceso * Contrato de condiciones uniformes de Acueducto y Alcantarillado * Procedimiento Atención y Trámite de PQR´s Servicio de Acueducto y Alcantarillado
		8.5.6 Control de los cambios	<ul style="list-style-type: none"> * Planificación de Cambios * Indicadores
	8.6 Liberación de los productos y servicios		<ul style="list-style-type: none"> * Procedimiento: Tratamiento de no conformes (Formato - Matriz de control al producto y servicio no conforme) * Procedimiento: Tratamiento de posibles positivos de incumplimiento (PPI), en la salida de las plantas de tratamiento, las redes matrices y las redes menores en el proceso Servicio de Acueducto
	8.7 Control de las salidas no conformes	8.7.1	
8.7.2			

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015			SE CUMPLE A TRAVÉS DE:
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1.1 Generalidades	* Proceso MPCCS - Seguimiento, Monitoreo y Control * Procedimiento Control de Equipos de Medición de Red Matriz Acueducto.
		9.1.2 Satisfacción del cliente	* Procedimiento: Satisfacción del cliente * Procedimiento: Atención y Trámite de PQR's Servicio de Acueducto y Alcantarillado
		9.1.3 Análisis y evaluación	* Proceso MPCCS - Seguimiento, Monitoreo y Control * Comités de autocontrol (Resolución 164 del 2015)
	9.2 Auditoría interna	9.2.1	* Proceso MPCCS - Seguimiento, Monitoreo y Control * MPCCI - Evaluación Independiente
		9.2.2	
	9.3 Revisión por la dirección	9.3.1 Generalidades	* Procedimiento: MPCCS0101P - Revisión por la Dirección
		9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	
		9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015			SE CUMPLE A TRAVÉS DE:
10. MEJORA	10.1 Generalidades		* Subproceso: MPC02 - Mejoramiento Continuo
	10.2 No conformidad y acción correctiva	10.2.1	* PQR's
		10.2.2	* Procedimiento: Tratamiento de no conformes * Subproceso MPC02 - Mejoramiento Continuo
10.3 Mejora continua		* Procedimiento: MPC0101P - Revisión por la Dirección * Subproceso MPC02 - Mejoramiento Continuo	

Anexo 6. Matriz de Relacionamiento de Grupos de Interés Vs. Procesos

Grupo de Interés / Proceso	USUARIOS	COMUNIDAD	COLABORADORES	PROVEEDORES	GOBIERNO	ORGANIZACIONES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	ACADEMIA E INVESTIGACIÓN
EE- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X
EH- GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		X	X	X	X	X		X
EC - GESTIÓN DE COMUNICACIONES	X	X			X		X	
MI - GESTIÓN AMBIENTAL	X	X	X	X	X	X	X	X
MS- GESTIÓN SOCIAL	X	X		X	X			
MA - SERVICIO ACUEDUCTO	X	X		X	X			
ML - SERVICIO ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIA	X	X		X	X			
MU - GESTIÓN COMERCIAL	X	X		X	X			
FB - GESTIÓN CONTRACTUAL	X	X	X	X	X	X	X	X
FP - GESTIÓN PREDIAL	X	X		X	X			
FF - GESTIÓN FINANCIERA	X			X	X			
FC - GESTIÓN DE CALIBRACIÓN, HIDROMETEOROLOGIA Y ENSAYO	X			X				X
FD - GESTIÓN DOCUMENTAL	X				X			
FA - GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	X			X				

Grupo de Interés / Proceso	USUARIOS	COMUNIDAD	COLABORADORES	PROVEEDORES	GOBIERNO	ORGANIZACIONES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	ACADEMIA E INVESTIGACIÓN
FM - GESTIÓN DE MANTENIMIENTO	X			X				
FT - GESTIÓN DE TIC				X	X			
FI - GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN		X	X	X	X	X		X
FJ - GESTIÓN JURÍDICA		X		X	X			
CS - SEGUIMIENTO, MONITOREO Y CONTROL	X	X	X	X	X	X	X	X
CI - EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	X	X		X	X			
CD - INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS		X	X		X			