

Manual del

SUG

Sistema Único de Gestión



Código del Documento: MPEE0300M01

Versión No. 6

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Profesionales Direcciones Salud y Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Olga Lucia Jimenez Orostegui Directora Salud Gustavo Enrique Garcia Bate Gerente Corporativo de Gestión Humana y Administrativa Fernando Castro Coral Director Gestión de Calidad y Procesos	Álvaro Ernesto Narváz Fuentes Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
FECHA: 05/10/2021	FECHA: 07/10/2021	FECHA: 07/10/2021

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. GENERALIDADES DE LA EAAB-ESP	4
2. ENFOQUES SISTÉMICOS DE GESTIÓN Y SU ALCANCE	4
3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	13
4. LIDERAZGO Y COMPROMISO	20
5. PLANIFICACIÓN	23
6. APOYO	29
7. OPERACIÓN DEL ENFOQUE CALIDAD	36
8. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	43
9. MEJORA	45
10. ACTUALIZACIONES DEL MANUAL	47
ANEXOS	48

Índice de figuras

Figura 1. Matriz FODA.....	13
Figura 2. Matriz PESTAL.....	15
Figura 3. Misión, Visión y Valores.....	15
Figura 4. Objetivos Estratégicos	16
Figura 5. Grupos de interés	17
Figura 6. Ciclo PHVA	18
Figura 7. Mapa de Procesos.....	19
Figura 8. Caracterización de procesos	19
Figura 9. Compromiso de la alta dirección.	20
Figura 10. Tipos de Riesgos.....	24
Figura 11. Modelo Metodológico para la Administración de Riesgos.....	25
Figura 12. Etapas de la planificación de los cambios	29
Figura 13. Modelo de Gestión de Servicios Compartidos.....	37
Figura 14. Metodología Mejoramiento Continuo.....	46

Índice de Tablas

Tabla 1. Líderes de los enfoques	21
Tabla 2. Actualizaciones de este manual	47

INTRODUCCIÓN

Este manual describe y articula los elementos comunes de los enfoques¹ del Sistema Único de Gestión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP a partir del enfoque de la estructura de alto nivel, lo cual permite establecer los elementos transversales para lograr coherencia y sincronización independiente del ámbito de cada norma. Este documento desarrolla el Sistema Único de Gestión; los demás sistemas, modelos o referentes independientes cuentan con sus documentos específicos para el desarrollo de aspectos propios o técnicos de cada uno.

Se toma como referente la NTC-ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, NTC-ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso, NTC-ISO/IEC 27001: Tecnología de la Información - Técnicas de seguridad - Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información - Requisitos, ISO 15489-2 “Información y documentación – Gestión de documentos”, NTC-ISO/IEC 17025 Requisitos Generales para la Competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración, Libro 2, parte 2 Título 4, Capítulo 6 Arts. 1 al 35 del Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

En lo sucesivo el término Sistema Integrado de Gestión (SIG) al que se hace referencia en la documentación de los procesos se entiende como Sistema Único de Gestión (SUG).

¹ Se entienden por enfoques del SUG los diferentes Sistemas de Gestión o Modelos que la empresa tiene implementados o que decida implementar

1. GENERALIDADES DE LA 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), 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. Más de 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 que a su vez se recogen en redes troncales. Las aguas lluvias, a su vez, se recolectan por medio de este tipo de redes, para ser dispuestas en los cuerpos de agua receptores. Para terminar el ciclo, las aguas residuales (servidas) 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, y el Acuerdo No. 05 de la Junta Directiva, expedido el 17 de enero de 2019.

2. ENFOQUES SISTÉMICOS DE GESTIÓN Y SU ALCANCE

Se entienden por enfoques del SUG los diferentes Sistemas de Gestión o Modelos que la empresa tiene implementados o que decida implementar. EL SUG a partir del enfoque por procesos, el ciclo PHVA (Planear Hacer Verificar y Actuar) y el pensamiento basado en riesgos, permite que la EAAB-ESP aumente la

satisfacción de los grupos de interés (clientes), gestione adecuadamente los recursos y mejore continuamente.

2.1. Calidad

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, orientada a brindar el servicio de acueducto, y el saneamiento básico (alcantarillado sanitario y pluvial) con los mejores estándares de calidad, cuenta con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) certificado bajo la norma NTC ISO 9001:2015, para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. En la EAAB-ESP el enfoque Calidad (que corresponde al SGC) es el marco de referencia para la alineación con los demás enfoques sistémicos de gestión.

A raíz de la búsqueda del Gobierno nacional para que todas las entidades de carácter público, ejecuten, hagan seguimiento a su gestión y proporcionen beneficios visibles y medibles a los ciudadanos, surge el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG², como una herramienta para fortalecer la capacidad institucional, mejorar la productividad y la calidad de la función pública en el desarrollo y ejecución de políticas públicas. La articulación con MIPG es mostrada en el anexo 2 "Matriz de Articulación MIPG – ISO 9001:2015".

Alcance: 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. Se incluye el siguiente 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

² El Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de éste con el Sistema de Control Interno. Mediante el Decreto Distrital 591 de 2018 se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. En la EAAB-ESP se adoptó MIPG mediante la Resolución 1260 de 2018 y 0647 de 2019.

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.

Los certificados que acrediten la implementación del Sistema de Gestión de Calidad que entreguen los entes certificadores, son administrados y controlados por la Dirección Gestión de Calidad y Procesos, quien determina con la Dirección de Servicios Administrativos y con la Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones, la disposición física y ubicación de los certificados vigentes. Las áreas de la empresa se abstienen de exhibir certificados no vigentes u obsoletos.

2.2. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Este enfoque se establece en cumplimiento a la reglamentación nacional en lo relacionado con el deber de diseñar e implementar un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo cuyo estándar se encuentra definido en Libro 2, parte 2 Título 4, Capítulo 6 Arts. 1 al 35 del Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 bajo los lineamientos de la Ley 1562 de 2012.

En consecuencia, consiste en el establecimiento de un proceso lógico, transversal y por etapas, con alcance a todos los centros de trabajo, procesos y áreas, y con cobertura a trabajadores, contratistas y sus subcontratistas. Proceso desde el cual se planifican, ejecutan y verifican las actividades que la Empresa diseña para la gestión integral de los riesgos laborales, en procura de mitigar la ocurrencia de accidentes y enfermedades de origen laboral.

El enfoque SST para la EAAB-ESP, se estructura bajo cinco (5) ejes temáticos que abarcan y soportan las actividades en materia de gestión del riesgo laboral.

1. Liderazgo y Compromiso Gerencial: El papel de liderazgo que tiene la gerencia, en la gestión de SST, es la columna vertebral para la implementación de las estrategias para el tratamiento de los peligros y los riesgos. La gerencia es la encargada del proceso de planeación y designación de recursos, responsabilidades y canales de comunicación que faciliten la unidad de propósito en torno al bienestar de trabajadores directos y contratistas. Como tal, la responsabilidad de los líderes consiste en crear y mantener un ambiente seguro para el desarrollo de los trabajos.

2. Administración y Control de Riesgo: Este elemento se define en dos partes; 1) la administración de Riesgos es combinación de los recursos financieros, humanos, materiales y técnicos que la empresa designa para identificar y evaluar los riesgos presentes en sus actividades administrativas y operativas y decidir cómo administrarlos combinando de manera óptima el costo y la efectividad y; 2) El Control de Riesgos es el proceso de tratamiento de riesgos que consiste en seleccionar y aplicar las medidas más adecuadas, con el fin de poder modificar los efectos del riesgo, para evitar de este modo daños en las personas o en los bienes.
3. Medicina Preventiva y del Trabajo: Se desarrolla a fin de verificar la aptitud médica de los trabajadores con relación a las actividades que realizan, observar las condiciones de salud de la población trabajadora, vigilar las enfermedades de origen laboral, 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: El objeto de este elemento es llevar a cabo un proceso sistemático aplicando una metodología que permita la identificación de las causas inmediatas y causas básicas que dan origen a los incidentes, accidentes y enfermedades laborales para establecer un plan de acciones correctivas y preventivas que afecten el sistema de gestión y así evitar su reincidencia.
5. Plan de Emergencias: Es el conjunto de procedimientos y acciones que deben realizar los trabajadores y contratistas de la EAAB, que definen qué hacer antes durante y después, para afrontar una situación de Emergencia, con el objeto de evitar pérdidas humanas, materiales y económicas, haciendo uso de los recursos que para ello han sido designados en las instalaciones.

Alcance: todos los trabajadores, contratistas y sus subcontratistas, es transversal a todos los procesos, áreas y centros de trabajo de la Empresa.

2.3. Ambiental

Es un conjunto de elementos que se establecen, implementan, mantienen y mejoran bajo las directrices de la NTC ISO 14001:2015, para desarrollar el planear, hacer, verificar y actuar de la gestión ambiental, con el fin de asegurar el pilar ambiental de la sostenibilidad para la EAAB-ESP.

Este enfoque desarrolla la Política Ambiental de la EAAB-ESP y gestiona los aspectos e impactos ambientales generados por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, mediante la implementación de criterios de operación, controles operacionales y programas de gestión ambiental para mejorar el desempeño ambiental de la organización.

Alcance: a todos los procesos.

2.4. Gestión Documental y Archivo

Se estructura según la norma internacional ISO 15489-2 "Información y documentación - Gestión de documentos", el Decreto 828 de 2018 y por las directrices y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación y Archivo de Bogotá.

Este enfoque establece, desarrolla y garantiza 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 de los Entes de Control en la parte archivística.

Alcance: Está soportado en el proceso Gestión Documental el cual es transversal, aplica para cada una de las dependencias de la EAAB-ESP, 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.

2.5. Seguridad de la Información

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).

Este enfoque 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.

Adicionalmente, complementa el Plan Maestro de Tecnología 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 entre otras.

Alcance: todos los procesos.

2.6. Control Interno

De acuerdo con lo establecido en el artículo primero de 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"*. El Sistema de Control Interno se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

El MECI³ determina los parámetros necesarios de autogestión para que las entidades y organismos distritales establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo, en el cual cada uno de los servidores

³ Decreto 807 del 24 de diciembre de 2019, Capítulo 3. Modelo Estándar de Control Interno MECI

públicos se constituye en parte integral. La estructura del MECI contempla dos elementos fundamentales⁴:

- Esquema de líneas de defensa: compuesto por la línea estratégica y tres líneas de defensa entre las que se distribuyen los roles y responsabilidades para la gestión de riesgos y el control.
- Estructura de basada en cinco componentes: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo.

Los principios orientadores del MECI son el autocontrol, la autogestión y la autorregulación:

- **Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.
- **Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.
- **Autogestión:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, 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.

Alcance: transversal para toda la empresa.

2.7. Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración

Dentro de la estructura organizacional, la EAAB ESP cuenta con procesos facilitadores dentro de los cuales se encuentra el proceso de Calibración,

⁴ En la Política de Control Interno de la empresa se describen las líneas de defensa y los cinco componentes de la estructura de control basada en el Modelo COSO.

Hidrometeorología y Ensayo, liderado por la Dirección de Servicios Técnicos de quien dependen los siguientes laboratorios:

Laboratorio de Aguas el cual comprende: Laboratorio de agua tratada, laboratorio de agua residual y cruda, para los cuales se realiza labores de muestreo, ensayos de campo, ensayos fisicoquímicos, microbiológicos y biológicos en las dependencias de:

- Laboratorio de Fisicoquímica
- Laboratorio de Microbiología
- Laboratorio de Biología

Laboratorio de Medidores
Laboratorio de Suelos y Materiales

El Acuerdo No. 11 del 2013-06-25 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, establece las siguientes responsabilidades para los laboratorios de la Dirección Servicios Técnicos -DST:

- Prestar los servicios en el Laboratorio de Aguas de toma y análisis de muestras de aguas en las redes de distribución de acueducto y cuerpos de agua, así como en las redes de alcantarillado y plantas de tratamiento de aguas servidas, bajo los lineamientos de la norma técnica vigente.
- Prestar los servicios en el Laboratorio de Aguas de soporte analítico para lodos, biosólidos, sedimentos y material vegetal en los parámetros y metodologías implementados, bajo los lineamientos de la norma técnica vigente.
- Prestar los servicios de control de calidad de materiales utilizados para la construcción de obras de acueducto y alcantarillado de clientes internos y externos, al igual con los materiales que adquiera la Empresa, bajo los lineamientos de la normatividad técnica vigente.
- Prestar los servicios de exploración de suelos naturales y ensayos en campo para determinar los parámetros necesarios en el diseño de obras que proyecte la Empresa.
- Prestar los servicios de ensayo y calibración de medidores para agua potable

La DST presta los servicios de ensayo y calibración a cliente interno de acuerdo con los alcances acreditados y registrados en los certificados 09-LAB-020, 09-LAC-020 emitidos por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC y la resolución emitida por IDEAM.

Igualmente, los servicios prestados por los laboratorios de la DST son actividades conexas y complementarias al objeto social principal, por lo cual la EAAB-ESP presta los servicios técnicos de los laboratorios de la DST a clientes externos de acuerdo con los alcances acreditados y registrados en los certificados 09-LAB-020 y 09-LAC-020 emitidos por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC y la resolución emitida por IDEAM.

Alcance: La prestación de los servicios de ensayos y calibración se realiza cumpliendo los requisitos de la norma ISO/IEC 17025 Requisitos Generales para la Competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración y los requisitos de los entes acreditadores, así:

- En las instalaciones de los Laboratorios de Aguas, Medidores y Suelos y Materiales ubicados en la central de operaciones de la EAAB. Avenida Calle 24 # 37-15, Bogotá D.C., Colombia; alcances acreditados y registrados en los certificados 09-LAB-020 y 09-LAC-020 emitidos por el ONAC y la resolución emitida por IDEAM
- En campo por solicitud del cliente, el Laboratorio de Aguas puede realizar determinación de pH, conductividad, temperatura, oxígeno disuelto, sólidos sedimentables y caudal.
- En los sitios definidos por los clientes, el Laboratorio de Aguas realiza la toma de muestras de agua.
- En los sitios definidos por los clientes el laboratorio de Suelos y Materiales realiza la toma de muestra.

El cumplimiento de los requisitos de la norma ISO/IEC 17025 Requisitos Generales para la Competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración, se especifica en el anexo 5. Matriz de cumplimiento de requisitos Norma Técnica Colombiana NTC ISO/IEC 17025:2017 competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración, Declaración de Actividades de los Laboratorios de la Dirección de Servicios Técnicos de la EAAB ESP y Matriz de comunicaciones.

3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Comprensión de la Organización y su contexto

El desarrollo de la Plataforma Estratégica de la EAAB-ESP se fundamenta en el documento del Plan General Estratégico 2020-2024, el cual se encuentra aprobado por Junta Directiva N. 2608 del 29 de octubre de 2020.

El Contexto Estratégico es la herramienta que permite conocer y valorar la situación de la Empresa frente a su entorno y sus capacidades internas, con el objetivo de revisar y mantener actualizada la estrategia, a través de los factores de cambio. La identificación de los factores de cambio y su situación actual se encuentran soportados en el Diagnóstico General Estratégico y se clasifican en el diagnóstico de capacidades internas y del entorno.

Dichos factores son los aspectos claves para determinar los objetivos estratégicos, estrategias e indicadores estratégicos que hacen parte del Plan General Estratégico 2020-2024 y se resumen en la matriz FODA y PESTAL. La matriz FODA se enfoca en los factores claves de éxito del entorno y sus capacidades internas que inciden en el cumplimiento o definición del Plan General Estratégico, clasificados en fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. La matriz PESTAL prioriza los factores claves de éxito a nivel político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal.

Figura 1. Matriz FODA

Origen Interno Fortalezas	1 Planeación institucional	Debilidades	1 Gestión Estratégica del Talento Humano
	2 Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público		2 Integridad
	3 Defensa Jurídica		3 Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
	4 Mejora Normativa		4 Gobierno Digital
	5 Calidad del agua		5 Seguridad Digital
	6 Continuidad del servicio		6 Servicio al Ciudadano
	7 Cobertura		7 Racionalización de Trámites
	8 Infraestructura para la prestación del servicio		8 Participación Ciudadana en la Gestión Pública
	9 Gestión integral del recurso hídrico		9 Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos
	10 Sostenibilidad financiera		10 Seguimiento y Evaluación del desempeño institucional
	11 Conocimiento técnico		11 Gestión Documental
	12 Alianzas estratégicas		12 Transparencia y Acceso a la Información Pública
	13 Compromiso organizacional		13 Gestión del Conocimiento y la Innovación
Origen externo Oportunidades			14 Control Interno
			15 Rendición de cuentas
			16 Gestión del riesgo
			17 Gestión contractual
			18 Gestión de proyectos
			19 Gestión predial
			20 Saneamiento y manejo de vertimientos
			21 Operación y mantenimiento
			22 Gobierno corporativo
			23 Comunicación organizacional
			24 Costo laboral
			25 Equipo y maquinaria para la prestación del servicio
		1 Entorno político	
1 Adopción de políticas públicas distritales	Amenazas	2 Entorno económico	
2 Ordenamiento territorial		3 Crecimiento no planificado de la ciudad	
3 Modelo de estructura regional		4 Reputación corporativa	
4 Objetivos de desarrollo sostenible		5 Defraudación de fluidos	
5 Capacidad de pago de los usuarios		6 Migración	
6 Crecimiento del sector industrial y de la construcción		7 Crecimiento demográfico	
7 Cofinanciación para la ejecución de proyectos		8 Control social	
8 Comportamiento del consumo		9 Orden público	
9 Necesidades y expectativas de los grupos de interés		10 Cambio climático	
10 Desarrollo tecnológico		11 Usos del suelo	
11 Ciudades inteligentes		12 Multas, sanciones y contingencias judiciales	
12 Gobernanza del agua y medio ambiente		13 Salud Pública	
13 Oferta y seguridad hídrica			
14 Economía circular			
15 Análisis de impacto normativo			
16 Normatividad			

Fuente: Plan General Estratégico 2020-2024 - EAAB-ESP

Figura 2. Matriz PESTAL



Fuente: Plan General Estratégico 2020-2024 - EAAB-ESP

La filosofía organizacional se compone de los elementos que dan guía a las personas que trabajan en una organización y es necesario revisar si requiere ajustes una vez definido el escenario deseado o escenario apuesta. Esta filosofía se compone por la misión, la visión y los valores corporativos.

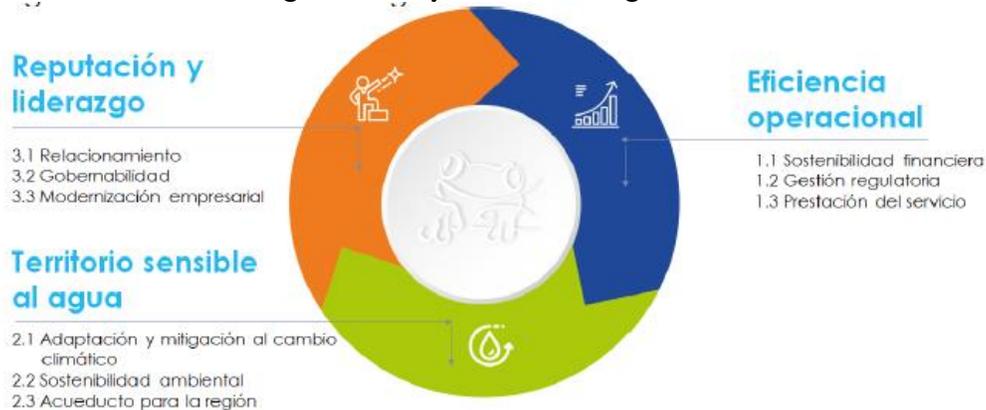
Figura 3. Misión, Visión y Valores



Fuente: Plan General Estratégico 2020-2024 - EAAB-ESP

El PGE 2020-2024 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 tres objetivos estratégicos: (1) Eficiencia Operacional, (2) Territorio sensible al agua, (3) Reputación y Liderazgo, los cuales se muestran en la siguiente figura:

Figura 4. Objetivos Estratégicos



Fuente: Plan General Estratégico 2020-2024 - EAAB-ESP

En el procedimiento MPEE0102P Formulación Plan General Estratégico, se encuentran establecidas las actividades para definir el marco estratégico que guía la gestión y resultados en la Empresa y todos sus niveles organizacionales.

En la EAAB- ESP se cuenta con el procedimiento MPEE0101P "Diagnóstico General Estratégico" el cual establece las actividades para conocer y valorar la situación de la Empresa frente a su entorno y sus capacidades internas, a fin de revisar y mantener actualizada la estrategia corporativa, a partir de la aplicación de herramientas administrativas que permitan apoyar la toma de decisiones en la formulación del Plan General Estratégico.

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 del contexto de cada proceso, donde se analizan los factores internos y externos que afectan a cada uno aplicando las matrices FODA y PESTAL y el análisis de los grupos de interés. El contexto de cada proceso se encuentra para consulta en el mapa de procesos.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para la EAAB-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.

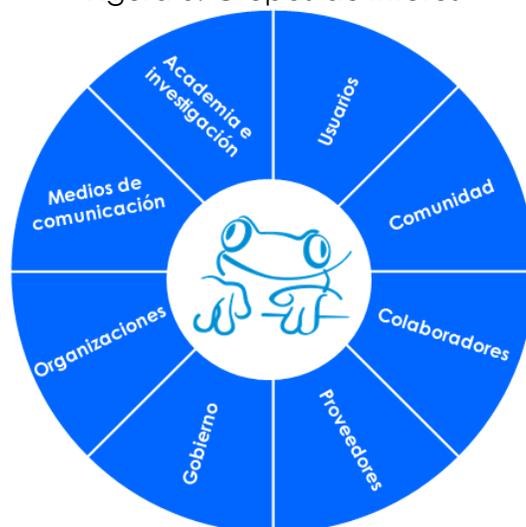
Los grupos de interés son el conjunto de actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial. La definición surge de la revisión de los diferentes lineamientos que abordan la gestión de grupos de interés.

Para el desarrollo del presente título se toma como base el “Documento Soporte Caracterización Grupos de Interés 2020-2024 EAAB-ESP”.

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.

En la EAAB-ESP se encuentran definidos ocho (8) grupos de interés, los cuales se presentan a continuación:

Figura 5. Grupos de interés



Fuente: Plan General Estratégico 2020-2024 - EAAB-ESP

El plan general estratégico 2020-2024 y sus documentos soporte se encuentra disponible para su consulta en la siguiente ruta:

- **Intranet:** Información para el trabajo >Lo básico >**ABC de la estrategia corporativa**
- **Página Web:** La empresa > Ley de transparencia y acceso a la información pública / **Políticas, lineamientos y Manuales**

Enfoque por procesos

En la EAAB-ESP el enfoque a procesos permite planificar los procesos utilizando el ciclo PHVA y sus interacciones con una visión integral con el fin de cumplir los objetivos organizacionales. En la siguiente figura se presenta la aplicación del ciclo PHVA.

Figura 6. Ciclo PHVA



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

El Mapa de Procesos es la representación gráfica de los procesos de la Empresa, contiene los subprocesos y procedimientos donde 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, este inicia con la identificación de las necesidades de los grupos de interés, presenta la cadena de valor de los productos y servicios y termina con la satisfacción de los mismos.

A continuación, se presenta en la siguiente figura el mapa de procesos de la EAAB-ESP

Figura 7. Mapa de Procesos



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

Para cada proceso en la empresa se tiene establecida una caracterización, que permite identificar los responsables, cómo funciona el proceso presentando entradas y salidas con sus productos generados, las interacciones con los demás procesos y los recursos requeridos.

Figura 8. Caracterización de procesos



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

El mapa de procesos de le EAAB-ESP se encuentra disponible para consulta en la siguiente ruta: <https://www.acueducto.com.co/Ley de transparencia/Estructura Orgánica y talento humano /Procesos y procedimientos>

Los colaboradores pueden consultar en intranet el mapa de procesos en la opción Información para el trabajo/ Mapa de procesos, subprocesos y procedimientos.

4. LIDERAZGO Y COMPROMISO

En la EAAB–ESP el liderazgo y compromiso de la alta dirección se ve reflejado en el desarrollo de actividades tales como: revisiones por la dirección, establecimiento y revisión de políticas alineadas con el direccionamiento estratégico, aplicando el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, realizando seguimiento a las salidas de los procesos para mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, promoviendo la mejora. Este rol activo de la alta dirección permite asegurar el cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión.

Figura 9. Compromiso de la alta dirección.



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

Las responsabilidades del liderazgo de los sistemas de gestión se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1. Líderes de los enfoques

Enfoque	Responsable
Calidad	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
SCI	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
Ambiental	Gerencia Corporativa Ambiental
Seguridad y Salud en el Trabajo	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
Seguridad de la Información	Gerencia de Tecnología
Gestión Documental y Archivo	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
Competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración	Gerencia de Tecnología

Enfoque al cliente

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 MPFJ0104P Identificación y actualización de normatividad, requisitos legales y otros requisitos.

Los cambios o las modificaciones en requisitos legales y otros requisitos aplicables son materia de análisis y seguimiento en la empresa para mantenerlos actualizados en la documentación de procesos que tengan incidencia o se referencien dichas normas.

Los líderes de cada sistema tienen como responsabilidad mantener actualizada la Matriz de requisitos legales y otros requisitos del sistema 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.](#)

La empresa determina en la Matriz de Caracterización de Producto y Servicio, los requisitos de los clientes y los legales y reglamentarios aplicables por producto/servicio en cada proceso misional. Este documento se encuentra para consulta en el mapa de procesos.

Políticas

El compromiso de la empresa frente al SUG está determinado en las políticas, donde se dan las directrices de actuación de cada uno de ellos alineadas con la dirección estratégica.

La EAAB- ESP establece, implementa, mantiene y comunica las políticas cumpliendo el procedimiento MPEE0104P "Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión", su formalización se realiza a través del formato MPEE0104F01 "Política" y su divulgación se realiza según lo establecido en el procedimiento MPEC0301P "Actualización y publicación de información en el portal web e intranet" y MPEC0101P "Comunicación Interna". La implementación y el cumplimiento de las políticas se realizan con la medición y análisis de los indicadores.

MIPG opera a través de 7 dimensiones que agrupan las políticas cuyo monitoreo se realiza a través del Formulario Único de Avances en la Gestión-FURAG de manera periódica.

Las políticas de los enfoques se encuentran disponibles para consulta de los grupos de interés, en la página web La empresa > Ley de transparencia y acceso a la información pública / Políticas, lineamientos y Manuales.

Política del Sistema Único de Gestión (SUG)

La Política del SUG corresponde a la política del Sistema Gestión de Calidad

"En la EAAB-ESP nos comprometemos con la gestión integral de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y la adopción y mantenimiento del Sistema Único de Gestión, basado en procesos, así como a:

- a. Identificar, caracterizar y satisfacer las necesidades de los grupos de interés*
- b. Identificar y cumplir los requisitos legales aplicables de los enfoques incorporados o a incorporar*
- c. Identificar y gestionar los recursos y estrategias para el sostenimiento y cumplimiento de los objetivos y planes corporativos a corto, mediano y largo plazo*

d. Identificar e implementar las acciones que le permitan a la Empresa mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño de los procesos."

La política de calidad es transversal e incide en todos los procesos y áreas de la empresa; por esta razón, aplica en toda la gestión empresarial y relacionamiento con todos los grupos de valor e interés.

Es responsabilidad y de obligatorio cumplimiento la participación de todos los colaboradores y grupos de interés de la empresa en el cumplimiento de esta política y sus directrices.

5. PLANIFICACIÓN

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 la empresa pueda alcanzar los resultados previstos y la sostenibilidad del Sistema Único de Gestión.

Actualmente la EAAB-ESP ha identificado los riesgos para los 21 procesos que conforman el mapa de procesos vigente, así como las oportunidades empresariales que le permiten explotar ciertos beneficios en pro de mejorar la gestión de la organización.

Figura 10. Tipos de Riesgos

Riesgo de Gestión	Riesgos de Corrupción y/o soborno	Riesgos de seguridad de la información	Riesgo Ambiental
<ul style="list-style-type: none"> Combinación de probabilidad de ocurrencia de un evento y su resultante consecuencia que puede afectar positiva o negativamente el objetivo de un proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo de gestión que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio propio o de un tercero. Uno de los factores que puede generar dicha desviación es el soborno. 	<ul style="list-style-type: none"> Combinación de probabilidad de ocurrencia de un evento de seguridad de la información y su resultante consecuencia sobre los activos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> Combinación de probabilidad de ocurrencia de un evento y su resultante consecuencia que puede afectar positiva o negativamente el medio ambiente.

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

Política de Administración de Riesgos y Oportunidades

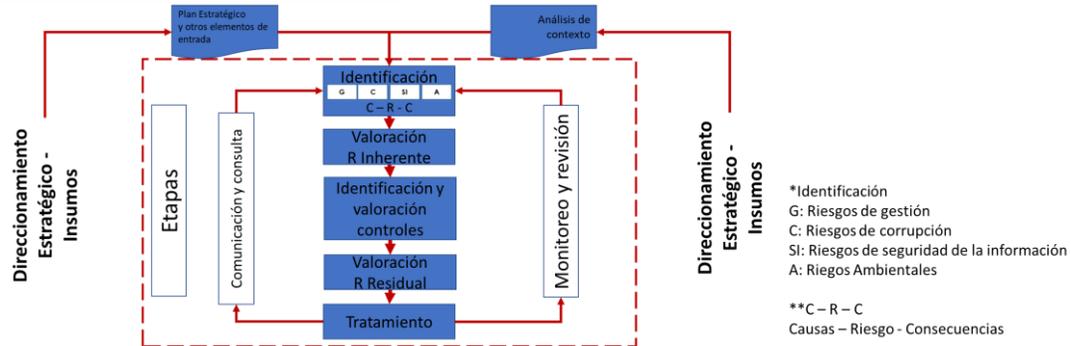
“En la EAAB-ESP nos comprometemos a:

- 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”.

La Política de Administración de Riesgos y Oportunidades, a diferencia de las demás políticas de gestión, se adopta mediante Acta de Junta Directiva.

La EAAB-ESP, adoptó el siguiente modelo metodológico para abordar los riesgos y oportunidades el cual se encuentra desarrollada en los documentos del procedimiento MPPE0301P “Administración de Riesgos y Oportunidades”.

Figura 11. 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

La metodología a seguir para la elaboración o actualización de las matrices de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, en los diferentes centros de trabajo de la EAAB-ESP, para priorizar y establecer controles necesarios para la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y pérdidas materiales se encuentra definida en el procedimiento MPEH0904P Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y detener controles.

Objetivos de enfoques

- **Calidad**

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 de la EAAB-ESP. Los Objetivos de Calidad se homologan con tres (3) objetivos estratégicos:

- Eficiencia Operacional.
- Territorio sensible al agua.
- Reputación y Liderazgo.

- **Seguridad y Salud en el Trabajo**

Objetivo General:

Definir las estrategias transversales que en materia de control de los riesgos laborales debe desplegar la EAAB-ESP a fin de mitigar la ocurrencia de accidentes y enfermedades de origen laboral en sus colaboradores.

Objetivos Específicos

- Identificar los peligros y valorar los riesgos asociados a las operaciones de la EAAB-ESP a fin de establecer controles.
- Establecer las cualificaciones necesarias para los diferentes niveles de cargo que permitan el cumplimiento de responsabilidades frente al SG-SST.
- Identificar y cumplir los requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo, conforme a la exposición a riesgos derivada de las actividades de la empresa.
- Controlar los riesgos laborales a partir del diseño de un Sistema de Gestión que relacione estrategias y actividades, agrupadas conforme su enfoque temático y con aplicación a la EAAB-ESP.
- Verificar el desempeño del SG-SST utilizando herramientas como la auditoría interna, la autoevaluación de estándares mínimos, la revisión por la dirección, el seguimiento a indicadores, entre otros, a fin de confrontar la efectividad de la gestión.
- **Ambiental**

Objetivo General:

Proporcionar a la EAAB- ESP el marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

Objetivos Específicos

- Reducir los impactos negativos de las operaciones, así como los riesgos de afectación al medio ambiente.
- Potenciar las oportunidades y los impactos ambientales positivos.

- Minimizar el riesgo de incumplimiento de requisitos legales ambientales.
- Mejorar el desempeño ambiental a través del ahorro de recursos y la disminución en la generación de residuos, así como la protección o conservación de servicios ecosistémicos en áreas de interés.
- **Gestión Documental y Archivo**
 - Garantizar la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida desde su origen.
 - Asegurar la actualización e implementación de las herramientas archivísticas requeridas para el adecuado funcionamiento de los archivos.
 - Propender por el adecuado funcionamiento de la gestión documental y el ciclo de vida de los documentos.
 - Asegurar la implementación del sistema integrado de conservación y preservación de documentos (SICYP).
- **Seguridad de la Información**
 - Aumentar la conciencia y autogestión organizacional en seguridad de la información y gestión de riesgos para la protección de información de procesos de negocio.
 - 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.
 - Aumentar la autogestión de las áreas para la protección y tratamiento de los datos personales.
 - Aumentar la autogestión de las áreas respecto al control de acceso a los sistemas de información
- **Control Interno**
 - Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten.
 - 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.
 - Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
 - Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.

- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
 - 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.
 - Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
 - 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.
- **Laboratorios de Ensayo y Calibración**
 - Atender las solicitudes de servicio de los laboratorios de la DST.
 - Realizar la prestación de servicios de los laboratorios de la DST de forma oportuna.
 - Implementar controles que eviten la materialización de los riesgos identificados en las matrices de riesgo de proceso y de corrupción para el proceso Calibración, Hidrometeorología y Ensayo – CHE.
 - Implementar las actividades definidas en los planes de tratamiento para los riesgos de proceso y de corrupción para el proceso CHE.
 - Resultados satisfactorios en programas de Ensayos de Aptitud y/o ejercicios de Aseguramiento de calidad
 - Ejecutar el plan anual de contratación
 - Satisfacer las expectativas de los clientes

Planificación de cambios

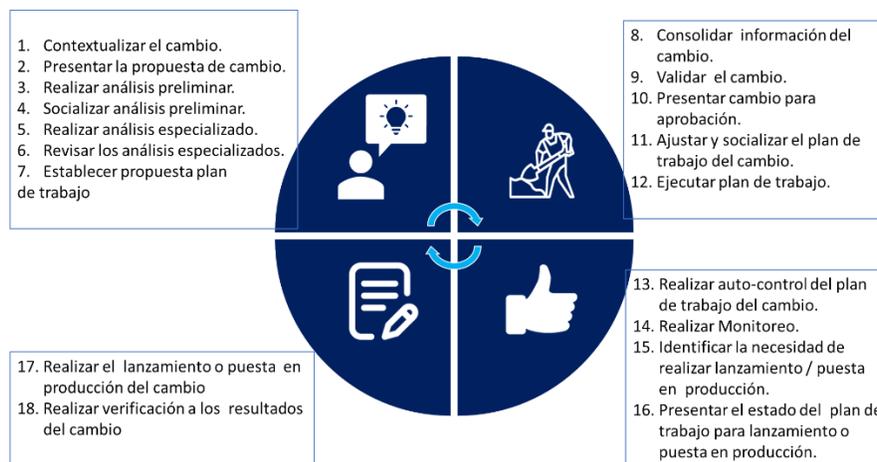
La EAAB-ESP reconoce en su cotidianidad nuevos retos los cuales la llevan a asumir cambios de manera constante. Estos cambios se originan desde las nuevas definiciones estratégicas por decisiones de orden nacional y distrital, la normatividad de obligatorio cumplimiento para la empresa, las innovaciones tecnológicas, 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 desarrollar y aplicar una metodología la cual se encuentra definida en el procedimiento MPEE0108P "Planificación de Cambios", donde se establecen lineamientos para determinar de manera planificada y controlada los cambios de alto impacto en la empresa, con el fin de mantener la integridad del Sistema Único 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 la planificación de los cambios la EAAB-ESP se han planteado las siguientes etapas:

Figura 12. Etapas de la planificación de los cambios



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección 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, conocer el estado de avance y cumplimiento de las actividades planeadas a partir del autocontrol y seguimiento. 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 e implementarlo.

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 las medidas necesarias para evitar efectos adversos

6. APOYO

Para lograr una operación eficaz, la empresa proporciona los recursos humanos, técnicos o tecnológicos y financieros necesarios los cuales se determinan a partir de la proyección de los recursos de ingresos, gastos, costos e inversión que apalancan la estrategia, como también los recursos de contratación, para esto se basa en el subproceso MPEE02 - Planeación de los recursos y el procedimiento MPFB0102P "Planificación y programación de la contratación".

En cuanto al recurso de personal, este es desarrollado integralmente en el marco de un trabajo sano, seguro y gratificante y se cuenta con los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes requeridas para el desarrollo de la misión y los procesos a cargo de la Empresa lo cual está determinado según el proceso estratégico MPEH - Gestión del Talento Humano.

Se cuenta con una estructura organizacional funcional por áreas desarrollada según lo establecido en el subproceso MPEH01- Gestión de Desarrollo Organizacional, 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 la siguiente ruta: www.acueducto.com.co/La Empresa /Organigrama

Infraestructura

Para la consecución de la conformidad de los productos y servicios, la EAAB-ESP tiene en cuenta determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria en cuanto a equipos, vehículos, planta física, bienes, servicios internos y su plataforma tecnológica.

La empresa define las estrategias, políticas, planes y programas de mantenimiento, para conservar en correcto estado de funcionamiento los equipos, vehículos y la planta física, para la prestación de los servicios misionales y de apoyo; En el proceso MPFM - Gestión de Mantenimiento, se establece el desarrollo de las actividades para el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos electromecánicos, equipos de medición, vehículos y la planta física en cuanto a sedes y mobiliario, con el fin de cumplir con los requerimientos de operación de la empresa.

La gestión oportuna de los bienes (activos fijos, de consumo, control administrativo), intereses patrimoniales y servicios (seguridad, activos fijos, almacenes, apoyo logístico y del programa de seguros), al interior de la empresa, se desarrolla en el proceso MPFAC - Gestión de Servicios Administrativos, En este proceso se planifica, adquiere, administra, controla y verifica que sean proporcionados los bienes y servicios requeridos por la empresa para el cumplimiento de la misión institucional.

La EAAB-ESP promueve la actualización e innovación de los servicios de la plataforma tecnológica para llevar a la empresa a niveles altos de eficiencia operativa, mejorar la experiencia del usuario y bienestar a la ciudadanía. Las actividades de control de la adquisición, uso, mantenimiento y administración de los recursos de tecnologías de información y comunicaciones se desarrollan con el proceso MPFTC – Gestión de TIC.

Ambiente para la operación de los procesos

Los factores humanos y físicos necesarios como ambiente para la operación de los procesos de la empresa están contemplados en los enfoques de Seguridad y Salud en el Trabajo –SST y Ambiental.

En el enfoque SST, se cuenta con la identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos, establecimiento de controles y la gestión integral de los riesgos laborales lo cual permite mantener los aspectos físicos, psicológicos y sociales relacionados con el trabajador.

Además, se establecen los requisitos de cualificación, responsabilidades y autoridad como una estrategia que da cumplimiento a los requisitos legales y permite entregar la verificación de su cumplimiento a los diferentes niveles de cargo de la EAAB tal como se establece en el Anexo 7 de este Manual.

En el SGA, teniendo en cuenta el enfoque ambiental de la empresa por la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado sanitario y pluvial se realiza la identificación de aspectos e impactos ambientales.

El desarrollo de estas actividades se encuentra en los procesos MPEH - Gestión del Talento Humano / Subproceso MPEH09 Seguridad y Salud en el Trabajo y el proceso MPMI - Gestión Ambiental.

Recursos de seguimiento y medición

La empresa evalúa y garantiza la calidad del agua suministrada de acuerdo con los ensayos realizados por los laboratorios acreditados de Físicoquímica, Biología microbiología. Igualmente realiza ensayos a suelos y materiales y calibración de medidores de agua potable fría en los laboratorios acreditados para tal fin.

- Los laboratorios de Físicoquímica, Microbiología, y Biología realizan ensayos en matrices como Agua Tratada, Agua Cruda, Agua Residual, Biosólidos, Lodos y Sedimentos;
- El Laboratorio de Medidores: realiza ensayos y calibración a medidores de agua potable fría,
- El laboratorio de suelos y materiales: realiza los ensayos necesarios para determinar la calidad y propiedades de suelos y materiales que se emplean en las diferentes obras civiles.

Adicionalmente en la empresa se ejecutan actividades de construcción y mantenimiento de estaciones hidrometeorológicas, en las que se sustenta la recolección de información para la planeación hidrológica que permiten el monitoreo de alertas tempranas para la atención de emergencias por inundaciones o desbordamiento de ríos, entre otros.

De esta manera los laboratorios son competentes para emitir resultados de ensayos y calibraciones confiables realizados mediante el uso de avanzadas tecnologías. Proceso – Gestión de Calibración Hidrometeorología y Ensayo

El control de los equipos de medición de la Dirección Red Matriz Acueducto permite asegurar la calidad de la información en la conducción y distribución de agua potable en redes matrices. Internamente se realiza verificación de los equipos seleccionados, la calibración se maneja por intermedio de un laboratorio acreditado para tal fin. Procedimiento MPFM0201P - Gestión de equipos de medición.

La empresa verifica el estado de los equipos de medición topográfica y equipos de medición para seguridad y salud en el trabajo realizando su mantenimiento, patronamiento y calibración (según corresponda), por parte de los proveedores de servicio o con recurso interno. Procedimiento MPFM0201P - Gestión de equipos de medición.

Gestión del conocimiento

Compartir el conocimiento, así como explorar las mejores prácticas, fortalecer el conocimiento técnico y el desarrollo de proyectos de Investigación, desarrollo e Innovación representa ventaja competitiva para la empresa, el fortalecimiento de los colaboradores y la generación de buenas prácticas.

En la empresa se tienen establecidos estándares de referencia de obligatorio cumplimiento que corresponden a Normas y Especificaciones Técnicas, definidas por consenso, para que su aplicación por parte de los grupos de interés, que realicen actividades que involucren los requisitos establecidos en las mismas, sean el fundamento de las actividades relacionadas con el diseño, construcción, operación y mantenimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Las Normas y Especificaciones Técnicas contribuyen a la preservación del conocimiento técnico de la EAAB-ESP ya que establecen los requisitos mínimos de calidad para la evaluación de los productos, servicios y/o nuevas tecnologías inherentes a misionalidad, permitiendo así su correcto funcionamiento, el control de variedades, la mayor intercambiabilidad, la protección del medio ambiente, el mejor desempeño económico y la unificación de los requisitos técnicos de la EAAB-ESP.

En el aplicativo SISTEC (Sistema de Normalización Técnica) se encuentran para consulta las normas, especificaciones y documentaciones técnicas. Las Normas técnicas de la EAAB-ESP son de libre consulta y acceso gratuito y se puede acceder por la siguiente ruta: [www.acueducto.com.co/Atención al usuario/Otros servicios/ Sistema de información de normalización Técnica](http://www.acueducto.com.co/Atención%20al%20usuario/Otros%20servicios/Sistema%20de%20información%20de%20normalización%20Técnica)

En el mapa de procesos se encuentra el proceso facilitador “Gestión del Conocimiento e Innovación” que aplica para toda la empresa y se articula con la política “Gestión del Conocimiento y la Innovación” (Dimensión “Gestión del Conocimiento”), la cual se encuentra descrita en el Manual de MIPG.

Competencia

La empresa cuenta con los lineamientos establecidos en la selección del personal idóneo para desempeñar los cargos basado en que la evaluación de los méritos y características de experiencia, conocimientos y capacidades en su conjunto, sean las requeridas o necesarias para cada cargo, de forma que

garanticen el desempeño exitoso de las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo al cual aspiran. Subproceso MPEH02 "Selección para el Ingreso y promoción".

El desarrollo de los conocimientos - habilidades y facilitar el cambio de actitudes contribuye al cumplimiento de la misión, la visión empresarial y la construcción de una cultura de trabajo en equipo. Subproceso MPEH05 – Desarrollo (Procedimientos: Capacitación y entrenamiento, Inducción y Reinducción)

La definición y cumplimiento de los requisitos de competencia para el personal de los laboratorios de ensayo y Calibración del proceso Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo se encuentra asociado al proceso corporativo Gestión del Talento Humano y de forma particular con el instructivo MPEH0502101 Inducción- Inducción, Entrenamiento y Autorización específico en el cargo, Dirección Servicios Técnicos.

Toma de Conciencia

En el desarrollo de estrategias, acciones y orientaciones que le permitan a la EAAB-ESP fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y rechazo a la corrupción, se concibe el código de integridad, como una guía de comportamiento en el servicio público y herramienta de cambio cultural que impacta positivamente a un nuevo tipo de reflexiones, actitudes y comportamientos enmarcados en aspectos como la legalidad, creación de valor público y la apropiación de valores en la gestión pública con un enfoque pedagógico y preventivo. Subproceso MPEH04 - Gestión de la Integridad.

Comunicación

Permanentemente la empresa brinda información sobre su gestión a los usuarios del servicio público de acueducto y alcantarillado y ciudadanía en general, para sus colaboradores y demás grupos de interés, buscando transmitir una gestión transparente y una percepción positiva en la comunicación interna y externa.

Comunica a través de la red de medios internos, la información requerida por diferentes instancias, con el fin de mantener informados a los colaboradores; así mismo mantiene informada a la opinión pública a través de los distintos canales de comunicación con información debidamente aprobada.

La empresa cuenta con un portal web denominado www.acueducto.com.co donde se encuentra información sobre la gestión de la empresa, obras, proyectos, inversiones entre otros. La página web, la intranet y las cuentas de redes sociales son canales de comunicación donde se divulgan noticias e información general que adelanta la empresa. Los contenidos publicados son de acceso a todos sus grupos de interés y son administrados por la Oficina Asesora de imagen Corporativa y Comunicaciones.

En concordancia con el proceso MPEC – Gestión de Comunicaciones donde se estructura la comunicación interna, externa y digital, el manual de Comunicaciones es la herramienta fundamental donde se establecen parámetros, lineamientos e instrucciones que se deben seguir en actividades como manejo de crisis, imagen corporativa, voceros, redes sociales, promoción institucional. Por ser un proceso transversal, aplica a todas las áreas de la Empresa.

Respecto a la propiedad del cliente, en la empresa se le informa al cliente interno y externo, la viabilidad de la ejecución y el tiempo estimado para la entrega del Certificado de Calibración, mediante los registros MPFC0201F05 “Ingreso de Medidores Nuevos” y MPMU0602F02 “Información de Servicios de Calibración Laboratorio de Medidores”.

Además de las comunicaciones corporativas, las comunicaciones que se realizan para cumplir los requisitos de la norma ISO / IEC 17025 se describen en detalle en el anexo 5. Matriz de cumplimiento de requisitos Norma Técnica Colombiana NTC ISO/IEC 17025: 2017 competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración, Declaración de Actividades de los Laboratorios de la Dirección de Servicios Técnicos de la EAAB ESP y Matriz de comunicaciones.

Información Documentada

Para el correcto manejo documental y facilitar la gestión de los documentos durante todo su ciclo de vida, la empresa determina los lineamientos para su creación, actualización y control en el proceso MPFD – Gestión Documental, esto permite preservar y conservar la memoria institucional y el patrimonio documental conforme con la normatividad legal vigente.

La documentación del Sistema Único de Gestión de la Empresa se encuentra organizada en cinco niveles:

- Primer Nivel: Manual de sistema y/o modelo
- Segundo Nivel: Caracterización de procesos y caracterización de producto y/o servicio.
- Tercer Nivel: Procedimientos, instructivos y formatos.
- Cuarto Nivel: Registros y todo documento que genere evidencia de la ejecución de los procesos.

En el aplicativo Mapa de procesos se encuentra disponible la documentación los procesos: (Contextos, caracterizaciones, procedimientos, manuales, instructivos y formatos)

7. OPERACIÓN DEL ENFOQUE CALIDAD

Planificación y control Operacional

El Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de la EAAB-ESP, determina los pasos estratégicos que permiten avanzar en el camino hacia la excelencia y el mejoramiento constante en la prestación de los 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 www.acueducto.com.co / Acueducto y alcantarillado / Plan Maestro.

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, Acuerdos de Servicios y Acuerdos Industriales.

- Acuerdos de Gestión

Permiten la operacionalización de la estrategia de la Organización, ya que ayudan a llevar la estrategia a la acción, a partir de la concertación entre el superior jerárquico y el respectivo gerente público de los compromisos asumidos en cumplimiento de sus responsabilidades. Procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión

- Acuerdos de Servicios

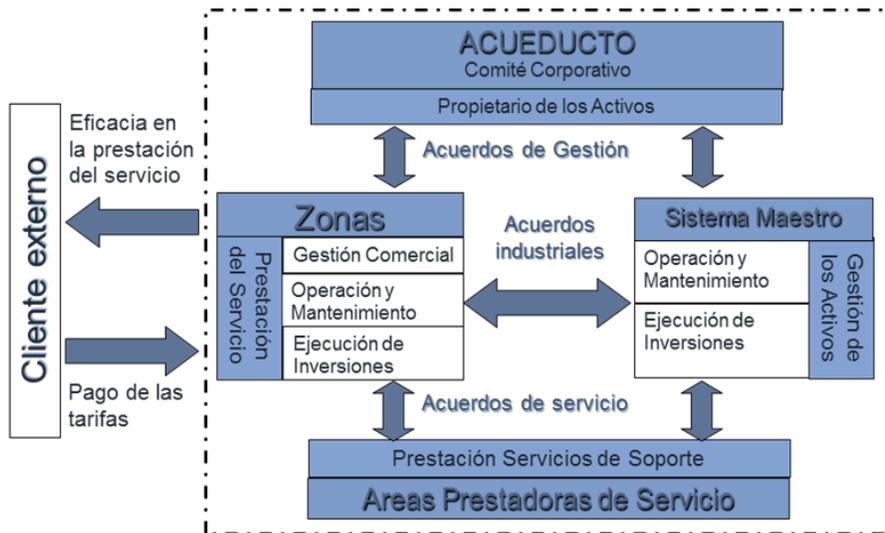
Los Acuerdos de Servicio buscan crear escenarios que propicien transacciones donde claramente se identifiquen actividades de solicitud, atención, programación y ejecución de servicios internos y donde estén claramente definidos estándares de niveles de servicio, costo y percepción de satisfacción de usuarios internos y/o externos. Procedimientos MPEE0201P Creación anual del modelo de Servicios Compartidos, MPEE0202P Definición de nuevos servicios y MPEE0203P Formulación Acuerdos de Servicios.

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 13. Modelo de Gestión de Servicios Compartidos



Fuente: Empresa de Acueducto y Alcantarillado EAAB-ESP

- **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 dentro de la cadena de valor a partir del cálculo y seguimiento de la tarifa de transferencia ($\$/m^3$) 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. La formulación de los acuerdos industriales se realiza según el procedimiento MPEE0214P Formulación, modificación de acuerdos industriales.

Requisitos para los productos y servicios

- Comunicación con el cliente

El Portafolio de Productos y Servicios de la EAAB-ESP, es el documento de consulta para que los grupos de interés y en especial quienes requieran de los productos o servicios de la empresa conozcan lo que ofrece en cumplimiento

de su labor misional. Se encuentra publicado en la página web de la empresa en la siguiente ruta: www.acueducto.com.co/Mi cuenta/ Portafolio de Servicios y Trámites / Portafolio de Productos y Servicios.

Para el caso de los laboratorios de ensayos y calibración, el portafolio de servicios se encuentra publicado en la página web de la empresa en la siguiente ruta: www.acueducto.com.co / atención al usuario / otros servicios / laboratorio.

La comunicación con el cliente se realiza según lo establecido en el Subproceso MPMU05 - Atención al Cliente contando con los siguientes canales de comunicación:

- Chat de Servicios
- Línea 116:
- Peticiones, quejas y reclamos (PQRS)
- Puntos de Atención

La recepción de las PQRS formuladas por el usuario a través de los diferentes medios se realiza según los procedimientos M4FD0302P - Recepción de Comunicaciones Oficiales y MPMU0501P- Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa.

La empresa toma como guía para la participación en el ciclo de Servicio a la Ciudadanía el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital de consulta en el portal de la empresa.

Adicionalmente, se fortalecen las relaciones con usuarios, comunidades e instituciones a través de procesos pedagógicos, de información, comunicación, sensibilización, capacitación y participación; para la sostenibilidad del sistema hídrico, sus ecosistemas asociados a los servicios de gestión comercial, predial, ambiental, acueducto y alcantarillado según lo establecido en el proceso MPMS - Gestión Social.

- **Determinación de los Requisitos para los productos y servicios**

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 del SG en que tengan incidencia o se referencien dichas normas. Los líderes de cada sistema 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.

La empresa tiene claramente determinado por cada producto y servicio que ofrece, sus características, los requisitos denominados ULIO (Usuarios, Legales, Inherentes y los de la Organización), sus criterios de aceptación e indicadores. Esta información está disponible en el portafolio de servicios de la EAAB-ESP y para consulta en el documento Caracterización de Producto y Servicio del mapa de procesos para los procesos misionales de Servicios de Acueducto, Servicio de Alcantarillado, Gestión Comercial y el proceso Facilitador de Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo.

Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La fase de diseño en los procesos Servicio de Acueducto y Servicio de Alcantarillado Sanitario y Pluvial se realiza por terceros y se controla en tres etapas:

1. Revisión.
2. Verificación
3. Validación

Acueducto: se realiza la planificación, ejecución y control de diseños para la expansión, optimización, rehabilitación, mitigación de las vulnerabilidades identificadas. Procedimiento MPMA0402P Ejecución y Control de Diseños.

Diseño de Redes Locales y Secundarias de Alcantarillado: Se identifican las necesidades y elaboración de diseños y/o estudios de infraestructura de redes Locales de Alcantarillado, se asegura la construcción de las redes de alcantarillado sanitario y pluvial teniendo en cuenta las necesidades de drenaje de un sector o comunidad, cumpliendo con las especificaciones técnicas de la EAAB-ESP de tipo legal que aplican. Procedimiento MPML0110P Diseño de Redes Locales y Secundarias de Alcantarillado.

Sistemas Troncales de Alcantarillado se realiza la gestión de estudios y/o diseños en proyectos de infraestructura de los sistemas troncales de alcantarillado, con el propósito de contribuir a la sostenibilidad de los sistemas de drenaje, acorde con las políticas y necesidades de desarrollo de la ciudad. Procedimiento MPML0201P Gestión de estudios y/o diseños y control del diseño de Infraestructura en Sistemas Troncales de Alcantarillado.

Redes externas Urbanizadores y Constructores: Según el procedimiento MPMU0101101 Revisión y aprobación de diseños de proyectos de redes externas Urbanizadores y Constructores.

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.

La EAAB-ESP tiene 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.

Se cuenta con 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.

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 MPFB0202I01 Evaluación de Desempeño de Proveedores, documento asociado al MPFB0202P Procedimiento de Desarrollo de Acuerdo de Voluntades.

Producción y provisión liberación del servicio

Los medidores son considerados la propiedad del cliente que la empresa llega a manejar mientras esta bajo su custodia, para su cuidado se rige por el Procedimiento MPFC0201P - Recepción, Manejo, almacenamiento, protección y entrega de medidores.

Control de las salidas no conformes

La EAAB-ESP controla el producto, servicio, trabajo y salidas no conformes de acuerdo con los requisitos establecidos, para prevenir el uso o entrega no intencional a los usuarios y grupos de interés, y en caso de presentarse, se generan acciones para su respectivo tratamiento. Procedimiento MPC0203P Tratamiento al producto, servicio, trabajo y salidas no conformes.

Cuando la evaluación de la calidad de agua potable para consumo humano, suministrada por la EAB ESP, presenta en una muestra alguno de los parámetros de calidad de agua fuera de los rangos establecidos en la normatividad vigente, se tienen establecidas las acciones operativas necesarias, la interacción y la respuesta dada por las áreas, así como su nivel de responsabilidad y autoridad, para atender eficaz y eficientemente los casos. Procedimiento MPC0204P - Tratamiento de Posibles Positivos de Incumplimiento (PPI) de calidad del agua potable, en la salida de las plantas de tratamiento, las redes matrices y las redes menores en el proceso Servicio Acueducto.

El reporte y control de los no conformes se tratan en los Planes de Mejoramiento establecidos para cada uno de los procesos que hacen parte integral del Sistema Único de Gestión.

Para el tratamiento de los trabajos no conformes generados durante la prestación de servicios de ensayos o calibraciones, realizados en la ejecución del proceso Facilitador de Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo, se cumplen los lineamientos definidos en el instructivo MPC0203101 Tratamiento y Control de Trabajo no conforme Laboratorios DST.

8. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El Tablero de Control Corporativo (TCC), es la herramienta administrativa donde se presenta el estado de los indicadores estratégicos, como insumo para la evaluación del Desempeño Empresarial y del cumplimiento del Plan General Estratégico de la EAAB-ESP, el comité corporativo realiza seguimiento trimestral a los indicadores del Tablero de Control. Procedimiento MPC0102P - Actualización del Tablero de Control Corporativo (TCC), reportes de Apoyo al autocontrol de la Gestión Zonal y de otros reportes.

El TCC de la EAAB-ESP se encuentra para consulta en el portal web de la empresa, sección ley de transparencia – Planeación - Tablero de control

El marco conceptual y metodológico para la adecuada selección, formulación, construcción, evaluación, seguimiento y mejoramiento de indicadores se encuentra en el Manual de Indicadores MPC0102M01.

A través de los Acuerdos de Gestión suscritos entre los gerentes públicos y el superior jerárquico, se realiza alineación de la acción empresarial con el marco estratégico, allí se concerta, formaliza, realiza seguimiento y evalúan sus compromisos asumidos, en cumplimiento de sus responsabilidades y que aportan a la consecución de las metas fijadas en el Plan de Desarrollo Distrital, el Plan General Estratégico y el Plan de Acción Institucional. Procedimiento MP0103P Acuerdos de Gestión.

El seguimiento de los acuerdos de gestión 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 el enfoque de Calidad de la EAAB-ESP, dado que los objetivos de calidad fueron establecidos como tres de los objetivos del PGE, su medición y seguimiento es realizada con el indicador del PGE denominado **“Cumplimiento de la Estrategia Empresarial”** el cual se calcula con base en el cumplimiento de los indicadores asociados a los objetivos estratégicos.

El seguimiento al desempeño del SGSST se realiza a través de autoevaluación de estándares mínimos, seguimiento de indicadores, escenarios de rendición de cuentas-entre otros.

El seguimiento al desempeño ambiental de la EAAB – ESP y su mejora se realiza a través de indicadores que se encuentran en el Tablero de Control Corporativo y de indicadores de proceso en el APA.

Los indicadores que aportan al cumplimiento del sistema gestión documental se encuentran en el APA, establecidos para el proceso de Gestión Documental donde se tiene suscrito lo relacionado con la Atención Cumplimiento, Oportunidad y Percepción a las Solicitudes de Consultas de diferentes expedientes documentales, así como el Direccionamiento y Entrega de la Correspondencia. El seguimiento a la implementación del sistema se mide a través de los siguientes informes:

- ✓ Resultados autodiagnóstico, anualmente se reporta 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.
- ✓ Resultados Formulario Único de Reporte Avance a la Gestión (FURAG) del DAFP.
- ✓ Resultado del Plan de Acción del Plan Institucional de Archivos – PINAR de la EAAB-ESP.

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.

Para fortalecer el SCI y la aplicación de los principios orientadores de MECI, en la empresa existen los Subcomités de Control Interno⁵ como una instancia para realizar seguimiento a los avances en los planes, objetivos y metas, que permitan identificar desviaciones y establecer las acciones para el logro de los resultados. Así mismo, se tienen establecidos reportes periódicos de los ejercicios de autocontrol y monitoreo de los planes institucionales, planes de mejoramiento, planes de tratamiento de riesgos. A nivel institucional, anualmente a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG, se realiza la medición del índice de Control Interno, así como el Autodiagnóstico de la Política de Control Interno MIPG, y semestralmente la Oficina de Control Interno y Gestión realiza una evaluación independiente del Sistema de Control Interno.

Auditorías

La empresa realiza las auditorías internas de forma sistemática, objetiva e independiente a los enfoques, a través de la obtención de evidencias y la verificación de la conformidad de los criterios establecidos en los diferentes procesos, actividades, operaciones, productos y resultados de la EAAB-ESP. Las auditorías internas a los enfoques del Sistema Único de Gestión se realizan bajo una misma metodología establecida en el procedimiento MPC0201P - Auditorías internas.

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, y permite asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Único de Gestión.

Los lineamientos para llevar a cabo la Revisión por la Dirección se establecen en el procedimiento MPC0101P - Revisión por la Dirección". Como resultado de la Revisión por la Dirección se toman decisiones y se establecen los Planes de Mejora que conducen a mantener y mejorar los Sistema de Gestión.

9. MEJORA

A partir del conocimiento y análisis de los hallazgos de fuentes internas o externas, la empresa elabora planes de mejoramiento institucionales y realiza su

⁵ Resolución 0164 del 24 de marzo de 2015, por la cual se crean y se reglamentan los Subcomités de Control Interno en la empresa.

seguimiento y monitoreo para eliminar las causas de los hallazgos y prevenir su ocurrencia o mitigar su impacto. Igualmente, se da tratamiento a las oportunidades de mejora lo cual contribuye al mejoramiento continuo en la empresa.

La EAAB-ESP aplica la metodología establecida en el procedimiento MPC0202P Mejoramiento Continuo, mostrada en la siguiente figura.

Figura 14. Metodología Mejoramiento Continuo



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

La evaluación de la eficacia se realiza anualmente, mediante el análisis comparativo de recurrencia de hallazgos identificados, efectuada en la entidad para los últimos 2 años acorde con los requisitos de cada norma. Cada sistema realiza el análisis de recurrencia y queda documentado mediante el formato informe y se presenta en el marco de revisión por la Dirección, identificando las acciones que no han sido eficaces y la propuesta de acciones para subsanarlas.

10. ACTUALIZACIONES DEL MANUAL

Tabla 2. Actualizaciones de este manual

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	15/11/2013	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Creación del manual de los Sistemas de Gestión de acuerdo con la norma NTD – SG 001-2011, en el cual se articulan los componentes del Manual del Sistema de Gestión de Calidad Versión 8
02	22/01/2014	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	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.
03	20/10/2014	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Se actualizaron las políticas de los subsistemas de gestión y de Administración de Riesgos Se relacionó información sobre el estado de avance del SG
04	17/09/2015	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Se actualizaron las políticas y compromisos de los subsistemas del SG, 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.
05	31/08/2017	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Se actualiza de manera general el Manual del SG según el nuevo Plan General Estratégico 2016 – 2020, Nuevos requisitos de la ISO 9001:2015. Se estructura según el contenido de la norma NTD - SG 001:2011.
01	28/12/2018	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Cambio de logo, razón social y mapa de procesos. Se actualizan de manera general los subsistemas del SG, 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.
02	30/08/2019	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Se cambia de "subsistemas" a "sistemas" de acuerdo con la Guía de Armonización de la Norma Técnica Distrital –NTD–SG001:2011 con el modelo integrado de Gestión y Planeación MIPG. Se articula el plan gerencial al formato corporativo MPEE0109F01 Plan de Acción y Cronograma SGC. Se actualiza la conformación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno según la resolución 226 de 2019

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
03	13/11/2020	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Se rediseña el manual de acuerdo con la estructura de alto nivel de las normas de los sistemas de gestión. Cambia el nombre de "Manual del Sistema Integrado de Gestión" por "Manual del Sistema Único de Gestión". Se ajusta la referencia de Sistemas de Gestión por enfoques del Sistema Único de Gestión
04	31/03/2021	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control (E)	Se unifica el MPFC0001M02-05 Manual sistema de gestión de los laboratorios acreditados NTC-ISO/IEC 17025, con el MPPE0300M01 Manual del Sistema Único de Gestión
05	03/05/2021	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Se modifica el Anexo 1 - Matriz de cumplimiento de requisitos Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001-2015, incorporando la alineación entre los procesos, subprocesos y los numerales de la (NTC) ISO 9001-2015; se agrega la inscripción (NTC) en el Anexo 2 - Matriz de Articulación MIPG – (NTC) ISO 9001:2015; se modifica el Anexo 4 - Interacción de los procesos, la estructura organizacional y el MIPG, incorporando área a nivel Gerencia / Secretaría General y la Política / Componente y Dimensión del MIPG asociada; y se complementa la sección "Información Documentada" con base en la versión 6 del procedimiento "Documentación de procesos " (MPFD0802P).
06	07/10/2021	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	<p>En el capítulo de planificación en la gestión de riesgos y oportunidades se actualizaron las siguientes figuras: 1. Tipos de riesgos, debido a la integración de riesgos de los diferentes enfoques del SUG se ajustó la clasificación y definición de los tipos de riesgos y 2. Modelo Metodológico para la Administración de Riesgos, se ajustó la representación gráfica debido a los cambios en la actualización de la metodología integrada. Asimismo, se ajustó el texto que describe de forma resumida la gestión del riesgo en sus diferentes enfoques.</p> <p>Se actualizó la figura 12. Etapas de la planificación de los cambios, conforme el procedimiento vigente de Planificación de Cambios.</p> <p>Se actualizaron disposiciones en el enfoque SST y se definió el Anexo - Matriz de necesidades de cualificación por niveles de cargo en el cumplimiento de las responsabilidades y delegación de autoridad en materia de SST, el cual formaliza y define las necesidades de cualificación por niveles de cargo con miras a facilitar el cumplimiento de las responsabilidades específicas y efectúa la delegación de autoridad en materia de SST, como parte de la estrategia para la prevención de riesgos laborales, en los diferentes niveles de la EAAB – ESP desde la alta dirección, pasando por los niveles de supervisión y finalmente entre los trabajadores, en especial quienes desarrollan todo tipo de tareas críticas</p>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de cumplimiento de requisitos Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001-2015

Anexo 2. Matriz de Articulación MIPG – (NTC) ISO 9001:2015

Anexo 3. Matriz de Relacionamiento de Grupos de Interés Vs. Procesos

Anexo 4. Interacción de los procesos, la estructura organizacional y el MIPG

Anexo 5. Matriz de cumplimiento de requisitos Norma Técnica Colombiana NTC ISO/IEC 17025: 2017 competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración, Declaración de Actividades de los Laboratorios de la Dirección de Servicios Técnicos de la EAAB ESP y Matriz de comunicaciones

Anexo 6. Matriz de Responsabilidades, Autoridades e Interrelaciones NTC ISO/IEC 17025: 2017 Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración (Dirección, Laboratorios Suelos y materiales, Medidores y Aguas)
/ Conflictos de Interés.

Anexo 7. Matriz de necesidades de cualificación por niveles de cargo en el cumplimiento de las responsabilidades y delegación de autoridad en materia de SST