

**MANUAL DEL MODELO INTEGRADO
DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG**

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: MPEE0300M03-01

VERSIÓN No. 01

| | | |
|---|--|---|
| ELABORÓ: Yuri Lorena Silva Gómez / Profesional Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos. | REVISÓ: Carolina Céspedes Camacho / Directora de Planeación y Control de Resultados Corporativos. | APROBÓ: Álvaro Ernesto Narváez Fuentes / Gerente Corporativo de Planeamiento y Control |
| FECHA: 25-08-2020 | FECHA: 28-08-2020 | FECHA: 31-08-2020 |

CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN..... | 9 |
| 1. INSTITUCIONALIDAD | 10 |
| 1.1. GENERALIDADES | 10 |
| 1.2. ADOPCIÓN | 10 |
| 1.3. COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO - CIGD | 10 |
| 1.4. EQUIPOS TÉCNICOS..... | 12 |
| 1.5. PLAN DE ADECUACIÓN Y SOSTENIBILIDAD MIPG | 17 |
| 2. DIRECCIONAMIENTO..... | 20 |
| 2.1. ESTRUCTURA DEL MODELO | 20 |
| 2.2. ARTICULACIÓN | 22 |
| 2.2.1. SISTEMAS DE GESTIÓN..... | 22 |
| 2.3. NORMATIVIDAD Y LINEAMIENTOS | 25 |
| 3. OPERACIÓN..... | 26 |
| 3.1. DIMENSIÓN DE TALENTO HUMANO..... | 26 |
| 3.1.1. Gestión Estratégica del Talento Humano | 26 |
| 3.1.1.1. Definición..... | 26 |
| 3.1.1.2. Propósito | 26 |
| 3.1.1.3. Política | 26 |
| 3.1.1.4. Ejes temáticos | 27 |
| 3.1.2. Integridad..... | 36 |
| 3.1.2.1. Definición..... | 36 |
| 3.1.2.2. Propósito | 37 |
| 3.1.2.3. Política | 37 |
| 3.1.2.4. Ejes temáticos | 37 |
| 3.2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN | 40 |
| 3.2.1. Planeación Institucional..... | 40 |
| 3.2.1.1. Definición..... | 40 |
| 3.2.1.2. Propósito | 40 |
| 3.2.1.3. Política | 40 |
| 3.2.1.4. Ejes temáticos | 41 |
| 3.2.2. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público | 44 |
| 3.2.2.1. Definición..... | 44 |
| 3.2.2.2. Propósito | 44 |
| 3.2.2.3. Política | 44 |
| 3.2.2.4. Ejes temáticos | 45 |
| 3.3. DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO | 47 |

| | | |
|---------------|--|-----------|
| 3.3.1. | Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos..... | 47 |
| 3.3.1.1. | Definición..... | 47 |
| 3.3.1.2. | Propósito..... | 47 |
| 3.3.1.3. | Política..... | 48 |
| 3.3.1.4. | Ejes temáticos..... | 48 |
| 3.3.2. | Gobierno Digital..... | 53 |
| 3.3.2.1. | Definición..... | 53 |
| 3.3.2.2. | Propósito..... | 53 |
| 3.3.2.3. | Política..... | 53 |
| 3.3.2.4. | Ejes temáticos..... | 54 |
| 3.3.3. | Seguridad Digital..... | 58 |
| 3.3.3.1. | Definición..... | 58 |
| 3.3.3.2. | Propósito..... | 58 |
| 3.3.3.3. | Política..... | 58 |
| 3.3.3.4. | Ejes temáticos..... | 59 |
| 3.3.4. | Defensa Jurídica..... | 61 |
| 3.3.4.1. | Definición..... | 61 |
| 3.3.4.2. | Propósito..... | 61 |
| 3.3.4.3. | Política..... | 61 |
| 3.3.4.4. | Ejes temáticos..... | 62 |
| 3.3.5. | Mejora Normativa..... | 65 |
| 3.3.5.1. | Definición..... | 65 |
| 3.3.5.2. | Propósito..... | 65 |
| 3.3.5.3. | Política..... | 65 |
| 3.3.5.4. | Ejes temáticos..... | 66 |
| 3.3.6. | Servicio al Ciudadano..... | 69 |
| 3.3.6.1. | Definición..... | 69 |
| 3.3.6.2. | Propósito..... | 69 |
| 3.3.6.3. | Política..... | 69 |
| 3.3.6.4. | Ejes temáticos..... | 69 |
| 3.3.7. | Racionalización de Trámites..... | 74 |
| 3.3.7.1. | Definición..... | 74 |
| 3.3.7.2. | Propósito..... | 74 |
| 3.3.7.3. | Política..... | 74 |
| 3.3.7.4. | Ejes temáticos..... | 75 |
| 3.3.8. | Participación Ciudadana en la Gestión Pública..... | 77 |
| 3.3.8.1. | Definición..... | 77 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 3.3.8.2. | Propósito | 77 |
| 3.3.8.3. | Política | 77 |
| 3.3.8.4. | Ejes temáticos | 78 |
| 3.3.9. | Componente Gestión Ambiental..... | 82 |
| 3.3.9.1. | Definición..... | 82 |
| 3.3.9.2. | Propósito | 83 |
| 3.3.9.3. | Política | 83 |
| 3.3.9.4. | Ejes temáticos | 83 |
| 3.4. | DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RESULTADOS..... | 85 |
| 3.4.1. | Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional..... | 86 |
| 3.4.1.1. | Definición..... | 86 |
| 3.4.1.2. | Propósito | 86 |
| 3.4.1.3. | Política | 86 |
| 3.4.1.4. | Ejes temáticos | 86 |
| 3.5. | DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | 89 |
| 3.5.1. | Gestión Documental | 90 |
| 3.5.1.1. | Definición..... | 90 |
| 3.5.1.2. | Propósito | 90 |
| 3.5.1.3. | Política | 90 |
| 3.5.1.4. | Ejes temáticos | 91 |
| 3.5.2. | Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción | 95 |
| 3.5.2.1. | Definición..... | 95 |
| 3.5.2.2. | Propósito | 95 |
| 3.5.2.3. | Política | 95 |
| 3.5.2.4. | Ejes temáticos | 95 |
| 3.5.3. | Gestión de la Información Estadística | 97 |
| 3.5.3.1. | Definición..... | 97 |
| 3.5.3.2. | Propósito | 98 |
| 3.5.3.3. | Política | 98 |
| 3.5.3.4. | Ejes temáticos | 98 |
| 3.6. | DIMENSIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | 100 |
| 3.6.1. | Gestión del Conocimiento y la Innovación | 101 |
| 3.6.1.1. | Definición..... | 101 |
| 3.6.1.2. | Propósito | 101 |
| 3.6.1.3. | Política | 101 |
| 3.6.1.4. | Ejes temáticos | 102 |
| 3.7. | DIMENSIÓN CONTROL INTERNO | 107 |

| | |
|--------------------------------------|------------|
| 3.7.1. Control Interno | 107 |
| 3.7.1.1. Definición..... | 107 |
| 3.7.1.2. Propósito | 108 |
| 3.7.1.3. Política | 108 |
| 3.7.1.4. Ejes temáticos | 109 |
| 4. MEDICIÓN..... | 116 |
| 4.1. AUTOCONTROL | 116 |
| 4.2. MONITOREO..... | 116 |
| 4.3. SEGUIMIENTO..... | 117 |
| 5. INDICADORES | 118 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----------|
| <i>Figura 1 Operación MIPG en la EAAB-ESP.....</i> | <i>20</i> |
| <i>Figura 2 Propósitos de las dimensiones de MIPG en la EAAB-ESP</i> | <i>21</i> |
| <i>Figura 3 Políticas de MIPG en la EAAB-ESP</i> | <i>21</i> |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) en la EAAB-ESP | 11 |
| Tabla 2 Líderes y equipos técnicos de las políticas de gestión y desempeño institucional en la EAAB-ESP | 12 |
| Tabla 3 Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG, articulado con los Planes de Acción Institucionales y estratégicos (Decreto 612 de 2018) de la EAAB-ESP | 17 |
| Tabla 4 Equivalencia de los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión con las dimensiones y políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG..... | 22 |
| Tabla 5 Equivalencia del subsistema de Responsabilidad Social Empresarial del Sistema Integrado de Gestión con las dimensiones y políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG..... | 23 |
| Tabla 6 Fases de implementación de la Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH) según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG..... | 28 |
| Tabla 7 Acciones para la Gestión Estratégica del Talento Humano | 33 |
| Tabla 8 Fases de implementación de la política de Gestión de la Integridad según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG | 38 |
| Tabla 9 Fases de implementación de la política de Planeación Institucional según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG | 41 |
| Tabla 10 Ejes temáticos y objetivos de la política de Planeación Institucional según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG..... | 43 |
| Tabla 11 Fases de implementación de la política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG. | 45 |
| Tabla 12 Ejes temáticos y objetivos de la política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG..... | 46 |
| Tabla 13 Fases de implementación de la política de Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG..... | 48 |
| Tabla 14 Ejes temáticos y objetivos de la política de Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG | 51 |
| Tabla 15 Fases de implementación de la política de Gobierno Digital según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG. | 54 |
| Tabla 16 Ejes temáticos y objetivos de la política Gobierno Digital según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG | 55 |
| Tabla 17 Fases de implementación de la política de Seguridad Digital según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG | 59 |
| Tabla 18 Ejes temáticos y objetivos de la política Seguridad y privacidad de la información de según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG | 60 |
| Tabla 19 Fases de implementación de la política de Defensa Jurídica según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG. | 62 |
| Tabla 20 Ejes temáticos y objetivos de la política de Defensa Jurídica según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG..... | 64 |
| Tabla 21 Fases de implementación – Ejes temáticos de la política de Mejora Normativa según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG. | 66 |
| Tabla 22 Fases de implementación de la política de Servicio al Ciudadano según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG. | 70 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 23 Ejes temáticos y objetivos de la política de Servicio al Ciudadano según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG..... | 70 |
| Tabla 24 Fases de implementación – Ejes temáticos de la política de Racionalización de trámites según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG | 75 |
| Tabla 25 Fases de implementación – Ejes temáticos de la política Participación Ciudadana en la Gestión Pública según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG. | 78 |
| Tabla 26 Ejes temáticos y objetivos de la política de Participación Ciudadana Gestión Pública según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG. | 81 |
| Tabla 27 Fases de implementación de la política de gestión Ambiental según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG. | 84 |
| Tabla 28 Ejes temáticos de la política de gestión Ambiental según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG. | 84 |
| Tabla 29 Fases de implementación de la política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG. | 87 |
| Tabla 30 Ejes temáticos y objetivos de la política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG | 89 |
| Tabla 31 Fases de implementación – Ejes temáticos de la política Gestión Documental según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG | 91 |
| Tabla 32 Formulación del PINAR | 93 |
| Tabla 33 Herramientas de Implementación Política Gestión Documental..... | 94 |
| Tabla 34 Fases de implementación – Ejes temáticos la política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG..... | 96 |
| Tabla 35 Ejes temáticos y objetivos de la política de Gestión de la Información Estadística según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG. ... | 98 |
| Tabla 36 Fases de implementación de la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG. ... | 102 |
| Tabla 37 Ejes temáticos y objetivos de la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG. | 107 |
| Tabla 38 Fases de implementación de la política de Gestión de la Información Estadística según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG. | 109 |
| Tabla 39 Ejes temáticos y objetivos de la política de Gestión de Control Interno según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG. | 114 |
| Tabla 40 Reporte de autocontrol planes de acción MIPG – Primer línea de defensa (aplicativo ARCHER MIPG)..... | 116 |
| Tabla 41 Reporte de monitoreo planes de acción MIPG – Segunda línea de defensa (aplicativo ARCHER-MIPG). | 117 |

INTRODUCCIÓN

El Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, 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 este con el Sistema de Control Interno. Dicho modelo está compuesto por **7 dimensiones, 18 políticas y 1 componente ambiental**, las cuales deben ser implementadas por las entidades del orden nacional y territorial y su medición se realiza a través del Formulario Único de Avance en la Gestión-FURAG de manera anual.

En el marco de la implementación del Modelo Integrado de Gestión, la EAAB ESP adoptó el MIPG, estableciendo claramente sus funciones acorde con lo previsto en los Decretos Nacionales: Decreto 1499 de 2017 y Decreto 612 de 2018 y Distrital: Decreto 807 de 2019.

1. INSTITUCIONALIDAD

1.1. GENERALIDADES

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes, con el fin de brindar servicios con integridad y calidad, que atiendan los planes y resuelvan las necesidades de los grupos de interés y generar valor público.

MIPG opera a través de la puesta en marcha de **7 dimensiones**. Cada dimensión funciona de manera articulada e intercomunicada; en ellas se agrupan **18 políticas** de gestión y desempeño institucional por área y **1 componente Ambiental**, que permiten que se implemente el modelo de manera adecuada y fácil.

1.2. ADOPCIÓN

En diciembre de 2018, la EAAB-ESP emitió la Resolución 1260 de 2019 *"Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y se crea y reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP"*.

En 2019, se realizó una modificación a la Resolución 1260 del 31 de diciembre de 2018, la cual fue presentada en el tercer Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD; los cambios de la Resolución fueron aprobados por los integrantes del CIGD y revisados por la Gerencia Jurídica. La formalización de la modificación de la resolución 1260 de 2018, se dio el 8 de julio de 2019 a través de la Resolución 647 de 2019.

En el 2020, se actualizaron las dos resoluciones vigentes y se consolidó en una sola, teniendo en cuenta las nuevas directrices establecidos en el Decreto Distrital 807 de diciembre de 2019, aprobada en el Comité Institucional y Desempeño N. 6 del 27 de mayo de 2020.

1.3. COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO - CIGD

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP, está a cargo de orientar la implementación y evaluación de MIPG y debe incluir todos los temas que atiendan la implementación y desarrollo de las políticas de gestión definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, atendiendo todas funciones establecidas en la resolución del CIGD:

1. Aprobar y verificar, por lo menos una vez cada tres (3) meses las acciones y estrategias adoptadas para la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
2. Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
3. Proponer al Comité Sectorial de Gestión y Desempeño, las iniciativas que contribuyan al mejoramiento en la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

4. Presentar los informes que el Comité Sectorial de Gestión y Desempeño y los organismos de control requieran sobre la gestión y el desempeño de la EAAB-ESP.
5. Promover acciones permanentes de autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión.
6. Aprobar las políticas de gestión y dar visto bueno a las políticas Corporativas.
7. Aprobar, para cada vigencia, los planes del Decreto 612 de 2018 y el Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG (Planes de acción Políticas de Gestión y Desempeño y Componente Ambiental) y sus modificaciones.
8. Generar espacios que permitan a sus participantes el estudio y análisis de temas relacionados con las políticas de gestión y desempeño, buenas prácticas, herramientas, metodologías u otros temas de interés para fortalecer la gestión y el desempeño institucional y así lograr el adecuado desarrollo de sus funciones.
9. Promover la difusión y sensibilización sobre las políticas de gestión dentro de la Empresa.
10. Revisar las propuestas de modificación del reglamento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
11. En caso que se requiera, efectuar recomendaciones al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en relación con las políticas de gestión y desempeño que puedan generar cambios o ajustes a la estructura de control de la Empresa.
12. Las demás que tengan relación directa con la implementación, desarrollo y evaluación del Modelo.

Todas las actividades que se llevaban a cabo en los comités que se relacionan a continuación fueron asumidas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional:

- Comité Interno de Archivo
- Comité de Gobierno en Línea y Antitrámites
- Comité de Gestión de Ética
- Comité Subsistema de Gestión Ambiental.

El CIGD se reúne de forma ordinaria como mínimo una (1) vez cada tres (3) meses. También se podrá reunir de forma extraordinaria por solicitud de los integrantes y previa citación de la Secretaría Técnica. La asistencia al Comité es de carácter obligatorio para los siguientes integrantes salvo que media justa causa, la cual deberá sustentarse ante el Secretario del Comité con anterioridad al inicio de la sesión a la que fue convocado.

Tabla 1 Integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) en la EAAB-ESP

| INTEGRANTES |
|---|
| Gerente General o su delegado |
| Secretaría General o su delegado |
| Gerente Jurídico o su Jefe de Oficina delegado |
| Gerente Corporativo de Gestión Humana y Administrativa o su Director delegado |
| Gerente Corporativo de Planeamiento y Control o su Director delegado |
| Gerente Corporativo de Servicio al Cliente o su Director delegado |
| Gerente Corporativo Ambiental o su Director delegado |
| Gerente de Tecnología o su Director delegado |

| INTEGRANTES |
|---|
| Gerente Corporativo Financiero o su Director delegado |
| Gerente Corporativo de Sistema Maestro o Director delegado |
| Director Desarrollo Organizacional |
| Director Planeación y Control de Resultados Corporativos |
| Director Gestión de Calidad y Procesos |
| Director Servicios de Informática |
| Director Servicios Administrativos |
| Director de Apoyo Comercial |
| Director Gestión Comunitaria |
| Director Ingeniería Especializada |
| Director de Presupuesto |
| Jefe Oficina Asesora Representación Judicial y Actuación Administrativa |
| Jefe Oficina Asesoría Legal |
| Director Saneamiento Ambiental |

Fuente: Resolución MIPG – CIGD.

El Gerente Corporativo de Planeamiento y Control actúa como Secretario Técnico del CIGD e informa de manera anual el cronograma de los comités (CIGD).

1.4. EQUIPOS TÉCNICOS

Las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP son lideradas por las siguientes dependencias, sin perjuicio de la participación de las demás involucradas en la implementación de cada uno de los requerimientos y cada una de ellas cuenta con el Equipo Técnico, instancia de apoyo para el ejercicio de las funciones del CIGD.

Tabla 2 Líderes y equipos técnicos de las políticas de gestión y desempeño institucional en la EAAB-ESP

| Dimensión | Políticas de Gestión y Desempeño Institucional | Dependencia Líder de la implementación de la Política | Equipo Técnico |
|----------------|--|---|--|
| Talento Humano | Gestión Estratégica Del Talento Humano | Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa | 1. Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa (Líder) 2. Dirección Mejoramiento Calidad de Vida 3. Dirección Desarrollo Organizacional 4. Dirección Salud 5. Dirección Gestión de Compensación 6. Gerencia Zona 4 7. Dirección Abastecimiento • Dirección de Gestión de Calidad |

| Dimensión | Políticas de Gestión y Desempeño Institucional | Dependencia Líder de la implementación de la Política | Equipo Técnico |
|---|---|--|---|
| | Integridad | Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa. | y Procesos (invitado permanente) 1. Dirección Desarrollo Organizacional (Líder) 2. Un delegado de la Gerencia General 3. Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control o su delegado 4. Dos delegados del grupo de gestores de integridad 5. Secretaría General |
| Direccionamiento Estratégico y Planeación | Planeación Institucional | Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control | 1. Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos (Líder) 2. Dirección Gestión de Calidad y Procesos 3. Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos 4. Dirección Planeación y Control de Inversiones 5. Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones |
| | Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público | Gerencia Corporativa Financiera | 1. Dirección Presupuesto (Líder) 2. Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos 3. Dirección Planeación y Control de Inversiones 4. Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos 5. Dirección Contratación y Compras 6. Dirección Contabilidad |
| Gestión con Valores para Resultados | Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos | Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control | 1. Dirección Calidad y Procesos (Líder) 2. Dirección Desarrollo Organizacional 3. Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos 4. Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos 5. Dirección Servicios Administrativos 6. Dirección Administración de Activos Fijos. |
| | Gobierno Digital | Gerencia de Tecnología | 1. Dirección Servicios de Informática (Líder) 2. Dirección Apoyo Comercial |

| Dimensión | Políticas de Gestión y Desempeño Institucional | Dependencia Líder de la implementación de la Política | Equipo Técnico |
|-----------|--|---|--|
| | | | 3. Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos 4. Dirección Mejoramiento y Calidad de Vida 5. Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones 6. Oficina Asesoría Legal |
| | Seguridad Digital | Gerencia de Tecnología | 1. Dirección Servicios de Informática (Líder) 2. Equipo Sistema de Seguridad de la Información 3. Dirección Seguridad 4. Dirección Servicios Administrativos 5. Dirección Apoyo Comercial • Dirección de Gestión de Calidad y Procesos (invitado permanente) |
| | Defensa Jurídica | Gerencia Jurídica | 1. Oficina Asesora Representación Judicial y Actuación Administrativa (Líder) |
| | Mejora Normativa | Gerencia Jurídica | 1. Oficina Asesoría Legal (Líder) 2. Secretaría General |
| | Servicio al Ciudadano | Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente | 1. Dirección Apoyo Comercial (Líder) 2. Dirección Servicio Comercial Zona (1, 2, 3, 4, y 5) 3. Dirección Servicios Administrativos 4. Dirección Mejoramiento y Calidad de Vida 5. Dirección Servicios de Informática 6. Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones |
| | Racionalización de Trámites | Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente | 1. Dirección Apoyo Comercial (Líder) 2. Dirección Servicios de Informática 3. Oficina Asesoría Legal 4. Director Apoyo Técnico 5. Director Jurisdicción Coactiva |
| | Participación Ciudadana en la Gestión Pública | Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente | 1. Dirección Gestión Comunitaria (Líder) 2. Gerencia Zona 5 3. Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos |

| Dimensión | Políticas de Gestión y Desempeño Institucional | Dependencia Líder de la implementación de la Política | Equipo Técnico |
|----------------------------|--|---|---|
| | Componente "Gestión Ambiental" | Gerencia Corporativa Ambiental | 4. Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones 1. Dirección Saneamiento Ambiental (Líder) 2. Dirección Gestión Ambiental del Sistema Hídrico 3. Dirección Servicios Administrativos 4. Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos 5. Dirección Gerencia Corporativa Sistema Maestro según el tema 6. Dirección Gerencia Corporativa Servicio al Cliente según el tema 7. Dirección Salud 8. Dirección Electromecánica 9. Dirección Contratación y Compras • Dirección de Gestión de Calidad y Procesos (invitado permanente) |
| Evaluación de Resultados | Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional | Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control | 1. Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos (Líder) 2. Director Planeación y Control de Inversiones 3. Director Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos 4. Dirección de Gestión de Calidad y Procesos 5. Asesor Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control (Tarifas) 6. Director Mejoramiento Calidad de Vida 7. Director Compras y Contratación 8. Director Apoyo Comercial |
| Información y Comunicación | Gestión Documental | Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa | 1. Dirección Servicios Administrativos (Líder) 2. Dirección de Información Técnico y Geográfica 3. Dirección Servicios de Informática 4. Dirección Apoyo Comercial • Dirección de Gestión de Calidad y Procesos (invitado permanente) |
| | Transparencia, Acceso a la Información | Gerencia Corporativa de Planeamiento y | 1. Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos (Líder) |

| Dimensión | Políticas de Gestión y Desempeño Institucional | Dependencia Líder de la implementación de la Política | Equipo Técnico |
|--|--|---|--|
| | Pública y Lucha Contra la Corrupción | Control | 2. Secretaría General 3. Dirección Servicios de Informática 4. Dirección Desarrollo Organizacional 5. Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones 6. Dirección Apoyo Comercial 7. Dirección Servicios Administrativos |
| | Gestión de la información estadística | Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control | 1. Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos (Líder) 2. Dirección de Información Técnico y Geográfica 3. Dirección Apoyo Comercial 4. Dirección Apoyo Técnico 5. Dirección Red Troncal 6. Dirección Red Matriz 7. Dirección Abastecimiento 8. Dirección Gestión Comunitaria 9. Dirección Bienes Raíces 10. Dirección Saneamiento Ambiental |
| Gestión del Conocimiento y la Innovación | Gestión del Conocimiento y la Innovación | Gerencia de Tecnología | 1. Dirección Ingeniería Especializada (Líder) 2. Dirección Desarrollo Organizacional 3. Dirección Mejoramiento y Calidad de Vida 4. Dirección de Información Técnico y Geográfica |
| Control Interno | Control Interno | Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control | 1. Dirección Calidad y Procesos (Líder) 2. Dirección Contabilidad 3. Dirección Desarrollo Organizacional • Jefe Oficina de Control Interno y Gestión (invitado permanente). |

Fuente: Resolución MIPG- CIGD.

- La Dirección Gestión Calidad y Procesos participa de forma permanente en las reuniones de los Equipos técnicos de las políticas que se encuentren articuladas con los Sistemas de Gestión (no hacen parte del quórum de cada equipo).
- Se debe Incluir como invitado, a las reuniones de equipo técnico, al Profesional de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, encargado de apoyar la implementación del MIPG.

Los líderes del Equipo Técnico custodian, conservan y coordinan el archivo y control de las ayudas de memoria de las reuniones, así como de los demás documentos que se posean, tanto en medio físico como electrónico.

Los Equipos Técnicos se reúnen mínimo una vez cada dos (2) meses. La asistencia a las reuniones del Equipo Técnico es de carácter obligatorio para sus integrantes, salvo que medie justa causa, la cual deberá sustentarse ante el Líder de cada Equipo Técnico. En caso de delegación, esta debe ser formalizada mediante comunicación escrita o vía correo electrónico, dirigida al Líder de cada Equipo Técnico, indicando el cargo del directivo o asesor delegado, así mismo deben cumplir todas las responsabilidades establecidas en la resolución de MIPG vigente para su implementación y operación.

1.5. PLAN DE ADECUACIÓN Y SOSTENIBILIDAD MIPG

El **Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG** es un conjunto de acciones para lograr un avance significativo en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que se formula anualmente, a partir de los planes de acción de cada una de las políticas de gestión y desempeño, atendiendo lo establecido en el procedimiento MPEE0109 Formulación de planes de acción y el formato MPEE0109F01 Plan de Acción y Cronograma y las actividades que dan cumplimiento a la institucionalidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Es preciso aclarar que las actividades programadas en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad - MIPG están conformadas a su vez por las actividades que hacen parte de los Planes de Acción Institucionales (Decreto 612 de 2018).

Tabla 3 Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG, articulado con los Planes de Acción Institucionales y estratégicos (Decreto 612 de 2018) de la EAAB-ESP

| Políticas de Gestión y Desempeño Institucional | Planes Políticas: Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG | Planes de Acción: Decreto 612 de 2018 |
|--|--|---|
| Gestión estratégica del talento humano | 1. Plan Estratégico de Talento Humano 2. Plan Institucional de Capacitación 3. Plan de Incentivos Institucionales 4. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo | 1. Plan Anual de Vacantes NA 2. Plan de Previsión de Recursos Humanos NA 3. Plan Estratégico de Talento Humano 4. Plan Institucional de Capacitación 5. Plan de Incentivos Institucionales 6. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Integridad | 1. Plan de Gestión de la integridad | 1. Plan de Gestión de la integridad |
| Planeación Institucional | 1. Plan de Planeación Institucional 2. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | 1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |
| Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto | 1. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto | 1. Plan Anual de Adquisiciones |

| Políticas de Gestión y Desempeño Institucional | Planes Políticas: Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG | Planes de Acción: Decreto 612 de 2018 |
|---|--|--|
| Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos | 1. Plan Sistema de Gestión de Calidad | |
| Servicio al Ciudadano | 1. Plan Servicio al Ciudadano | |
| Participación Ciudadana en la Gestión Pública | 1. Plan Participación Ciudadana en la Gestión Pública | |
| Racionalización de Trámites | 1. Plan Racionalización de Trámites | |
| Gobierno Digital | 1. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI 2. Plan de Gobierno Digital | 1. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI |
| Seguridad Digital | 1. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 2. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información | 1. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 2. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información |
| Defensa Jurídica | 1. Plan Defensa Jurídica | |
| Mejora Normativa | 1. Plan Mejora Normativa | |
| Componente "Gestión Ambiental" | 1. Plan Sistema de Gestión Ambiental 2. Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA | |
| Seguimiento y evaluación del desempeño institucional | 1. Plan Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional | |
| Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción | 1. Plan Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción | |
| Gestión Documental | 1. Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR | 1. Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR |
| Gestión de la información estadística | 1. Plan Gestión de la información estadística. | |
| Gestión del conocimiento y la innovación | 1. Plan Gestión del Conocimiento y la Innovación | |
| Control Interno | 1. Plan Sistema de Control Interno | |

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

Adicionalmente, el **Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG de la EAAB-ESP** es un insumo para el informe de avance de la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional en el Distrito Capital, reportado de manera trimestral a la Secretaría Distrital de Hábitat (cabeza del sector), quien le hace seguimiento periódico a los planes, programas, proyectos, metodologías y estrategias establecidas para la operación del modelo (MIPG) a través del comité sectorial de Gestión y Desempeño.

El Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG es publicado anualmente en la página web de la Empresa, en la siguiente ruta:

Sección "Ley de Transparencia" > Planeación > Políticas, lineamientos y manuales > Plan de acción > Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG.

La EAAB-ESP en el transcurso del año realiza la divulgación del Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG, a través de los diferentes canales de comunicación internos y externos facilitando su consulta.

Con el ánimo de sistematizar y facilitar el autocontrol y el monitoreo del Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG, se desarrolló el aplicativo ARCHER – MIPG, donde la primer línea de defensa (autocontrol) diligencia el avance de cada una de las actividades establecidas en el cronograma de los planes con los soportes respectivos del autocontrol, posterior a ello se realiza el monitoreo por parte de la segunda línea de defensa, verificando cada uno de los soportes establecidos en la meta producto y en el medio de verificación en en las actividades de los diferentes planes.

2. DIRECCIONAMIENTO

2.1. ESTRUCTURA DEL MODELO

El Modelo Integrado Planeación y Gestión en la EAAB-ESP opera a través de 7 dimensiones, cada dimensión funciona de manera articulada e intercomunicada, en ellas se agrupan 18 políticas de gestión y desempeño institucional por área y 1 componente ambiental, que permiten que se implemente el modelo de manera adecuada y fácil.

En la intranet puede consultarse la estructura del MIPG de la EAAB-ESP, con su normatividad, institucionalidad, cronograma y presentaciones del CIGD, informes de monitoreo y generalidades de cada una de las políticas en la siguiente ruta:

Intranet > Información para el trabajo > Modelo Integrado Planeación y Gestión en la EAAB-ESP.

Figura 1 Operación MIPG en la EAAB-ESP.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Figura 2 Propósitos de las dimensiones de MIPG en la EAAB-ESP



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Figura 3 Políticas de MIPG en la EAAB-ESP



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “Art. 9, lit d), Art. 9, lit g) y Art. 11, lit d) de la Ley 1712 de 2014 y Art. 73, Ley 1474 de 2011, Categoría 6. Planeación y Subcategoría 6.5. Participación en la formulación de políticas”, las políticas corporativas y de gestión de la EAAB-ESP se encuentran publicadas en la página web: Sección “Ley de transparencia! > Planeación > Participación en la formulación de políticas.

2.2. ARTICULACIÓN

2.2.1. SISTEMAS DE GESTIÓN

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 este con el sistema de control interno; lo cual se encuentra reglamentado en el Distrito a través del Decreto 807 de 2019.

De acuerdo con el artículo 1 del Decreto 807 de 2019, el Distrito Capital adopta el Sistema de Gestión, a través de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG, derogando el concepto de Sistema Integrado de Gestión. Para realizar el proceso de armonización y transición del Sistema Integrado de Gestión al Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG, el Distrito elaboró la “Guía de armonización de la Norma Técnica NTD-SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Gestión y Planeación”, como instrumento orientador para referenciar la equivalencia de los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión con las dimensiones y políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

Tabla 4 Equivalencia de los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión con las dimensiones y políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Sistema Integrado de Gestión | | Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG | | |
|---|---|--|---|---|
| Subsistemas | Responsables | Dimensiones | Políticas | Responsables |
| Gestión documental y archivo | Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa | Información y Comunicación | Gestión Documental | Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa |
| Gestión Ambiental | Gerencia Corporativa Ambiental | Gestión con Valores para Resultados | Componente “Gestión Ambiental” | Gerencia Corporativa Ambiental |
| Gestión de Seguridad de la Información | Gerencia Tecnología | Gestión con Valores para Resultados | Seguridad Digital | Gerencia Tecnología |
| Seguridad y salud en el trabajo | Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa | Talento Humano | Gestión Estratégica del Talento Humano | Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa |
| Gestión de Calidad | Gerencia Corporativa de Planeamiento y control | Gestión con Valores para Resultados | Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos | Gerencia Corporativa de Planeamiento y control |

| | | | | |
|------------------------|--|-----------------|-----------------|--|
| Control Interno | Gerencia Corporativa de Planeamiento y control | Control Interno | Control Interno | Gerencia Corporativa de Planeamiento y control |
|------------------------|--|-----------------|-----------------|--|

Fuente: Concepto Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Con relación a la armonización del subsistema de responsabilidad social empresarial del Sistema Integrado de Gestión con las dimensiones y políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG, este último no menciona expresamente la implementación de una dimensión o política sobre responsabilidad social, como sí lo hacía NTD – SIG 001:2011, por cuanto las materias fundamentales de que trata la Guía ISO 26000 incluidas en el subsistema de responsabilidad social empresarial y su lineamiento distrital respectivo, están integradas con las siguientes dimensiones y políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG:

Tabla 5 Equivalencia del subsistema de Responsabilidad Social Empresarial del Sistema Integrado de Gestión con las dimensiones y políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Sistema Integrado de Gestión | Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG | | |
|-------------------------------------|---|---|--|
| Materias Fundamentales | Política | Dimensión | Observaciones |
| Gobernanza de la organización | Integridad | Talento Humano | La gobernanza está directamente relacionada con la política de integridad, ya que propende por la construcción de una cultura organizacional basada en principios y valores, así como la consolidación de una identidad institucional. |
| | Planeación institucional Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público | Direccionamiento Estratégico y planeación | |
| | Seguimiento y evaluación del desempeño institucional | Evaluación de resultados | La planeación institucional, la gestión presupuestal y su respectivo seguimiento, se articula con la gobernanza en el elemento de la eficiencia, ya que una entidad al trazar su ruta estratégica garantiza los derechos, satisface las necesidades y soluciona los problemas de los ciudadanos con lo cual fortalece la confianza ciudadana y la legitimidad, que al realizar un seguimiento permanente permite conocer el logro de los resultados que se adecúan a las necesidades de la ciudadanía y a la maximización de los recursos, lo que se traduce en eficiencia administrativa. Igualmente, tiene como |
| | Participación ciudadana en la gestión pública | Gestión con Valores para Resultados | |
| | Gestión del Conocimiento y la Innovación | Gestión del Conocimiento y la Innovación | |

| | | | |
|---|---|-------------------------------------|---|
| | | | presupuesto permitir y facilitar la participación de los ciudadanos en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas para la toma de decisiones y la generación del conocimiento, aspecto importante en el aprendizaje y evolución de las entidades públicas. |
| Derechos Humanos | 18 políticas 1 componente | 7 dimensiones | Esta materia fundamental se desarrolla tácitamente a lo largo de todas las políticas que componen el MIPG, las cuales permiten focalizar los procesos de gestión de las entidades en la consecución de resultados, garantizando el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos. |
| Prácticas Laborales | Gestión Estratégica del Talento Humano | Talento Humano | La política de Talento Humano desarrolla ampliamente las prácticas labores que en materia de empleo pública deben aplicar las entidades en cuanto a: ciclo del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), normatividad, dialogo, concertación, integridad, salud y seguridad en el trabajo, bienestar, incentivos, capacitación. |
| Medio Ambiente | Componente "Gestión Ambiental" | Gestión con Valores para Resultados | Este componente desarrolla las directrices que en materia de gestión ambiental han venido implementando las entidades distritales en términos de definir una política ambiental, objetivos ambientales, identificación de aspectos e impactos ambientales, riegos, PACA, PIGA, uso sostenible de los recursos, protección del medio ambiente. |
| Prácticas justas de operación o trabajo | Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción | Información y Comunicación | Esta política se articula a esta materia en términos de transparencia y anticorrupción. |
| Asuntos de consumidores | Servicio al Ciudadano Racionalización de Trámites Gobierno digital | Gestión con Valores para Resultados | Estas políticas, permiten simplificar y flexibilizar la generación de bienes y servicios al interior de las entidades, con el fin resolver efectivamente las necesidades de los ciudadanos en el marco de sus derechos, y |

| | | | |
|---|---|-------------------------------------|--|
| | Gestión Documental | | garantizar el derecho fundamental de acceder a la información pública de las entidades (transparencia activa). Se articula a la materia fundamental, en términos de servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de PQRS (transparencia pasiva), protección de datos, acceso a servicios, protección de los consumidores (defensor del ciudadano), toma de conciencia (corresponsabilidad) |
| | Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción | Información y Comunicación | |
| Participación activa y desarrollo de la comunidad | Participación ciudadana en la gestión pública | Gestión con Valores para Resultados | Esta política permite y facilita la participación de los ciudadanos en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas para la toma de decisiones, se articula en términos de participación activa, desarrollo y acceso a la tecnología |
| | Gobierno Digital | | |

Fuente: Concepto Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Por esta razón, lo que se conocía como subsistema de responsabilidad social empresarial, se denominará de ahora en adelante modelo de responsabilidad social empresarial articulado a la Política corporativa de Sostenibilidad, dado que es un tema que contribuye al desarrollo sostenible de la Empresa y de los grupos de interés, por lo cual no se gestiona o administra, se despliega mediante la puesta en marcha de los planes de acción de las políticas de MIPG anteriormente señaladas y en función de lo definido en el Plan General Estratégico.

De acuerdo con lo anterior, las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG que se articulan con los sistemas de gestión señalados, incluyen en sus planes de acción las actividades que dan respuesta al cumplimiento de los requisitos de dichos sistemas de gestión. Es importante anotar, que los lineamientos para la implementación de los sistemas de gestión están bajo la coordinación de la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos.

2.3. NORMATIVIDAD Y LINEAMIENTOS

Decreto Nacional 1499 de 2017

Decreto Distrital 612 de 2018

Decreto Distrital 807 de 2019

Manual Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG V3

Guía de Armonización SIG-MIPG

Guía de Ajuste – Tomo I

Guía de Ajuste – Tomo II

Autodiagnósticos MIPG

3. OPERACIÓN

3.1. DIMENSIÓN DE TALENTO HUMANO

La finalidad de esta dimensión es que la EAAB ESP cuente con las herramientas para gestionar adecuadamente al talento humano a través del ciclo de vida del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), teniendo en cuenta las necesidades y prioridades estratégicas de la Empresa, la normatividad vigente, así como los principios y valores establecidos en el código de integridad que regulan las conductas de los servidores.

Esta dimensión se desarrolla a través de dos Políticas de Gestión y Desempeño Institucional:

- Política Corporativa de Gestión Estratégica del Talento Humano
- Política Corporativa de Integridad

Adicionalmente, en cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 312 de 2019 del Ministerio de Trabajo, se documentó en el marco del proceso de Gestión del Talento Humano, la política de gestión:

- Política de Gestión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.1.1. Gestión Estratégica del Talento Humano

3.1.1.1. Definición

El talento humano es el factor de éxito más importante para facilitar el logro de los resultados y de la gestión empresarial, a través de la alineación de prácticas y estrategias basadas en los principios y valores de los servidores públicos.

3.1.1.2. Propósito

Permitir que la Empresa cuente con talento humano íntegro, idóneo y comprometido, que contribuya en el cumplimiento de la misión y la visión, así como lograr el desarrollo personal y laboral de los servidores.

3.1.1.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*", la Política corporativa "Gestión Estratégica del Talento Humano" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la Política de Gestión Estratégica de Talento Humano dio su visto bueno en la reunión del 19 de noviembre de 2019.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 7 realizado el 26 de noviembre de 2019 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 97 realizado el 13 de diciembre de 2019, se aprobó la política.

La política corporativa Gestión Estratégica del Talento Humano puede ser consultada en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/2ad6f35f-9211-4fc5-ab0e-6a540dcccc60/MPEE0104F01-02+Politica+GETH.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-2ad6f35f-9211-4fc5-ab0e-6a540dcccc60-n23q7Bc

A continuación se presenta la descripción de la política Corporativa:

“En la EAAB-ESP estamos comprometidos con la Gestión Estratégica del Talento Humano fundamentada en pilares como el mérito, las competencias, el desarrollo y crecimiento, la productividad, el diálogo y la concertación, la gestión del cambio y la Integridad, enmarcada en un trabajo sano, seguro y gratificante”.

De manera complementaria a la Política Corporativa Estratégica del Talento Humano, la EAAB-ESP cuenta con la política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobada por Resolución 0955 de 12 de octubre de 2018 *“Por medio de la 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”* y presentada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 6 realizado el 27 de mayo de 2020.

La política de Gestión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se puede consultar en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/6dddefd4-4ea7-4ae2-96fa-aecf99516ef2/MPEE0104F01-02+Politica+del+SG-SST.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-6dddefd4-4ea7-4ae2-96fa-aecf99516ef2-napndfX

Descripción de la política de Gestión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:

“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 una 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 laborales.

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”.

3.1.1.4. Ejes temáticos

La política Corporativa *Gestión Estratégica del Talento Humano* atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 1.2.1
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.1.1
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 1.1

Para la planeación de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) planteó la necesidad de alinear las prácticas de talento humano con los objetivos y el propósito fundamental de las entidades, para lograr dicho postulado se requiere vincular desde el proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación de la EAAB-ESP al talento humano, de manera que la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa pueda ejercer un rol estratégico en el desempeño de la organización.

Para hacer una efectiva Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH) la Empresa debe implementar 5 fases:

Tabla 6 Fases de implementación de la Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH) según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--|---|--|
| Disponer de información (Gestión de información) | <p>Marco normativo, objetivo, misión, entorno, metas estratégicas, proyectos, entre otros. Esta información se obtiene en desarrollo de la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de los servidores: antigüedad, nivel educativo, edad, género, tipo de vinculación, experiencia laboral, entre otros. • Caracterización de los empleos: planta de personal, perfiles de los empleos, funciones, naturaleza de los empleos, vacantes, entre otros. • Cualquier información adicional que conduzca a la caracterización precisa de las necesidades, intereses, y expectativas de los servidores y que permita identificar posibles requerimientos de capacitación, de bienestar, de seguridad y | <ul style="list-style-type: none"> • Actualización Permanente Plataforma De Aprendizaje Organizacional -PAO- del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital –DASCD- . • Elaboración y Actualización permanente del Normograma o Matriz de Cumplimiento Legal: Proceso de Gestión del Talento Humano. • Actualización Permanente del Sistema Distrital de Información del Empleo y la Administración Pública –SIDEAP- administrado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. • Definición procedimiento o protocolo para el reporte, actualización y gestión de la información institucional en el SIDEAP. |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|---|---|--|
| | salud en el trabajo, entre otros. | |
| Diagnosticar la gestión estratégica del talento Humano | Permite a la organización contar con un análisis pormenorizado sobre las fortalezas y las debilidades del talento humano vinculado, definir escenarios de intervención y establecer un plan de acción de mediano plazo que responde a las necesidades del entorno y las demandas de los clientes internos y externos sobre el objeto misional de la organización. | <ul style="list-style-type: none"> • La Matriz de GETH del DAFP incorporada en el instrumento de autodiagnóstico de MIPG, contiene un inventario de los requisitos que el área responsable debe cumplir para ajustarse a los lineamientos de la política y con base en las variables allí contenidas, poder definir fortalezas y aspectos a mejorar en la GETH, identificando puntos críticos sobre los cuales se definen acciones concretas para garantizar el cumplimiento de los mismos. • Diagnóstico sobre el talento humano que presta los servicios a la entidad. |
| Elaborar Plan de Acción (Diseñar acciones para la GETH) | Estructurar el plan de acción que le permita avanzar hacia el máximo nivel de desarrollo según los estándares propuestos, cumpliendo un rol estratégico y contribuyendo a la consecución de resultados, considerando para ello, los resultados de los diagnósticos previamente realizados en la Etapa 2. | <ul style="list-style-type: none"> • Articulación de la gestión estratégica del talento humano con el Plan General Estratégico de la EAAB-ESP (Misión, Visión, Objetivos). • Selección y elaboración de programas y proyectos estratégicos, recursos y medios para realizarlos. • Definición de indicadores y mecanismos de monitoreo y seguimiento de las acciones contempladas. • Análisis sobre riesgos del proceso en términos de cumplimiento, calidad, oportunidad, entre otros. |
| Implementar acciones para la GETH | Implementación de las acciones previamente diseñadas y que tienen por propósito consolidar un modelo de gestión estratégica del talento humano, contemplando según la Guía de GETH del DAFP. | <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso: Implementar acciones que fortalezcan el cumplimiento del principio del mérito, garantizando la provisión oportuna y eficaz de los empleos de la entidad con el personal idóneo, independientemente de su tipo de vinculación. • Desarrollo: Definir acciones |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--------------------------------------|--|---|
| | | <p>relacionadas con capacitación, bienestar, incentivos, seguridad y salud en el trabajo, y en general todas aquellas que apunten al mejoramiento de la productividad y la satisfacción del servidor público con su trabajo y con la Empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retiro: Gestionar las razones de deserción para encontrar mecanismos que eviten el retiro de personal calificado. Así mismo, desarrollar el programa de preparación para el retiro del servicio o de readaptación laboral del talento humano desvinculado. Diseñar e implementar estrategias para garantizar que el conocimiento adquirido por el servidor que se retira permanezca en la EAAB-ESP, articulado con la dimensión de Gestión del Conocimiento e Innovación. |
| <p>Evaluar acciones para la GETH</p> | <p>Deberá establecer mecanismos para hacer el seguimiento de las acciones implementadas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico, • Monitoreo, • FURAG, • Seguimiento Oficina de Control Interno. |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 1.2.1, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.1.1, Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 1.1

De acuerdo con las fases de implementación establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para la efectiva Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH), la Empresa debe desarrollar 5 etapas que han sido adaptadas al contexto de la EAAB-ESP:

1. Disponer de información (Gestión de información)
2. Diagnosticar la gestión estratégica del talento Humano
3. Elaborar Plan de Acción (Diseñar acciones para la GETH)
4. Implementar acciones para la GETH
5. Evaluar acciones para la GETH

Etapas 1. Gestión de Información

Es fundamental disponer de información sobre la Empresa y el talento humano:

- Marco normativo, objetivo, misión, contexto, metas estratégicas, proyectos, entre otros. Esta información se obtiene en desarrollo de la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación.
- Caracterización de los servidores: antigüedad, nivel educativo, edad, género, tipo de vinculación, experiencia laboral, entre otros.
- Caracterización de los empleos: planta de personal, perfiles de los empleos, funciones, naturaleza de los empleos, vacantes, entre otros.
- Información adicional: caracterización precisa de las necesidades, intereses y expectativas de los servidores que permitan identificar requerimientos de capacitación, bienestar, seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

Se deben controlar las siguientes variables:

- Actualizar la Plataforma de Aprendizaje Organizacional (PAO) del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD).
- Elaborar y actualizar periódicamente el normograma o matriz de cumplimiento legal del proceso de gestión del talento humano.
- Consultar los aplicativos:
 - Plataforma de Aprendizaje Organizacional (PAO)
 - Espacio Virtual de Aprendizaje
 - Bogotá Legal
 - SIMO
- Actualizar de acuerdo con la periodicidad establecida el Sistema Distrital de Información del Empleo y la Administración Pública (SIDEAP).
- Definir el procedimiento o instructivo para el reporte, actualización y gestión de la información institucional en el SIDEAP.
- Los servidores públicos y/o contratistas deben realizar el registro y actualización del formato de hoja de vida y la declaración de bienes y rentas en SIDEAP, en las fechas establecidas en la normatividad vigente.
- Registrar y actualizar las situaciones administrativas en SIDEAP.
- Elaborar anualmente los planes de acción y cronogramas de trabajo para el desarrollo de actividades de bienestar y capacitación, que se armonicen con el cronograma Distrital establecido por el DASCD.
- Llevar los registros de asistencia de los participantes a las actividades de bienestar y capacitación realizadas por la Empresa.
- Adoptar y actualizar permanentemente la base de datos sobre el retiro de personal de la EAAB-ESP.

Etapas 2. Diagnosticar la GETH

Permite a la organización contar con un análisis pormenorizado sobre las fortalezas y las debilidades del talento humano vinculado, definir escenarios de intervención y establecer un plan de acción de mediano plazo que responde a las necesidades del entorno y las demandas de los clientes internos y externos sobre el objeto misional de la organización.

Esta fase involucra dos actividades específicas:

- 1) Aplicar y hacer seguimiento a la Matriz de GETH del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)
- 2) Elaborar el diagnóstico sobre el talento humano vinculado con la Empresa.

La Matriz de GETH del DAFP incorporada en el instrumento de autodiagnóstico de MIPG, contiene un inventario de los requisitos que se deben cumplir para ajustarse a los

lineamientos de la política y con base en las variables allí contenidas, poder definir fortalezas y aspectos a mejorar en la GETH, identificando puntos críticos sobre los cuales se definen acciones concretas para garantizar el cumplimiento de los mismos.

Se debe elaborar y/o actualizar el diagnóstico sobre el talento humano que presta los servicios a la entidad, considerando como mínimo, los siguientes aspectos:

- Acopiar información cuantitativa y cualitativa sobre el personal que presta sus servicios a la EAAB-ESP, definiendo variables claves como tipo de vinculación, antigüedad, nivel académico, género, composición étnica, nivel educativo, experiencia laboral, entre otros.
- Definir el nivel de correspondencia entre la estrategia o proyección institucional y el estado del talento humano existente en la Empresa.
- El diagnóstico debe ser ilustrativo y selectivo frente a los puntos críticos que se desean abordar (cualificación, tamaño planta de personal, calidad de vida laboral, ambientes laborales inclusivos, productividad, gestión del cambio, clima laboral, entre otros).
- El documento de diagnóstico se socializará al interior de la Empresa con la Alta Dirección y los grupos de interés que apliquen y se complementará en los aspectos que se requiera.

Para la elaboración del diagnóstico se deben considerar las necesidades, priorizaciones realizadas y resultados obtenidos en los planes institucionales de:

- Plan Estratégico de Talento Humano (PETH)
- Plan Institucional de Capacitación (PIC)
- Plan Institucional de Bienestar e Incentivos
- Plan de Trabajo Anual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)

Etapas 3. Diseñar Acciones para la GETH

Una vez identificado el nivel de madurez en el que se ubica la EAAB-ESP en relación con la gestión del talento humano, se estructura el plan de acción y cronograma de trabajo que permita avanzar hacia el máximo nivel de desarrollo según los estándares propuestos, cumpliendo un rol estratégico y contribuyendo a la consecución de resultados, considerando para ello, los resultados de los diagnósticos previamente realizados en la Etapa 2.

Planes Cuatrienales de Talento Humano: Con base en el diagnóstico estratégico realizado, la EAAB-ESP debe formular e implementar el Plan de GETH, que aborde las problemáticas identificadas y la visión de futuro concertada con los grupos de interés.

El Plan de GETH Cuatrienal se articula con el Plan General Estratégico de la EAAB-ESP el Plan Distrital de Desarrollo y demás instrumentos de planeación que impacten el cumplimiento del objeto misional de la Empresa, debe contar como mínimo con los siguientes elementos:

- Articulación de la gestión estratégica del talento humano con el Plan General Estratégico de la EAAB-ESP (Misión, Visión, Objetivos).
- Selección y elaboración de programas y proyectos estratégicos, recursos y medios para realizarlos.
- Definición de indicadores y mecanismos de monitoreo y seguimiento de las acciones contempladas.
- Análisis sobre riesgos del proceso en términos de cumplimiento, calidad, oportunidad, entre otros.

El Plan Cuatrienal de GETH debe ser adoptado y aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y publicarse en la página web de la EAAB-ESP en la sección Talento Humano, para efectos del conocimiento de los grupos de interés de la Empresa.

Etapa 4. Implementar Acciones para la GETH

Consiste en la implementación de acciones previamente diseñadas, que tienen como propósito consolidar un modelo de gestión estratégica del talento humano, contemplando la Guía de GETH del DAFP, acciones en torno al ciclo de vida del servidor público:

- Ingreso: Implementar acciones que fortalezcan el cumplimiento del principio del mérito, garantizando la provisión oportuna y eficaz de los empleos de la entidad con el personal idóneo, independientemente de su tipo de vinculación.
- Desarrollo: Definir acciones relacionadas con capacitación, bienestar, incentivos, administración del talento humano, compensación y beneficios, seguridad y salud en el trabajo, y en general todas aquellas que apunten al mejoramiento de la productividad y la satisfacción del servidor público con su trabajo y con la Empresa.
- Retiro: Gestionar las razones de deserción para encontrar mecanismos que eviten el retiro de personal calificado. Así mismo, desarrollar el programa de preparación para el retiro del servicio o de readaptación laboral del talento humano desvinculado. Diseñar e implementar estrategias para garantizar que el conocimiento adquirido por el servidor que se retira permanezca en la EAAB-ESP, articulado con la dimensión de Gestión del Conocimiento e Innovación.

Tabla 7 Acciones para la Gestión Estratégica del Talento Humano

| Actividades de Gestión /Variables Requisitos PGETH MIPG | Productos / Factor de Cumplimiento en el Distrito Capital |
|---|---|
| Actividades relacionadas con el Ingreso | <p>Gestión de Información en el SIDEAP: Los servidores públicos, contratistas y aspirantes a cargos de la EAAB-ESP deberán gestionar a través de https://sideap.serviciocivil.gov.co/sideap/ la creación y actualización de la hoja de vida en el SIDEAP, adjuntando los soportes correspondientes.</p> <p>Ingreso de Empleados Públicos: Desde el 15 febrero de 2019 el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) presta el servicio de Evaluación de Competencias Comportamentales de los empleos de naturaleza gerencial, denominado Servicio de Evaluación de Competencias (SEVCOM-DASCD).</p> <p>Para la vinculación de los cargos de Empleado Público de Libre Nombramiento y Remoción, se debe acudir al DASCD para programar la aplicación de pruebas psicométricas a los aspirantes.</p> <p>Ingreso de Trabajadores Oficiales: En relación con la provisión de los cargos de Trabajadores Oficiales a término indefinido se gestionará en las condiciones y términos previstos en las</p> |

| Actividades de Gestión / Variables Requisitos PGETH MIPG | Productos / Factor de Cumplimiento en el Distrito Capital |
|---|---|
| | <p>convenciones colectivas de trabajo vigentes, suscritas con las Organizaciones Sindicales.</p> <p>La EAAB-ESP debe programar la ejecución del programa de inducción dirigido a todos los servidores que ingresen a la Empresa.</p> |
| Actividades de Capacitación | <p>El Plan Institucional de Capacitación (PIC) debe orientarse a la promoción de un servidor público competente, innovador, dinamizador del cambio, dispuesto a hacerse partícipe activo de la construcción y transferencia del conocimiento y del crecimiento personal e institucional, enfocado en fortalecer la relación Servidor – Empresa – Ciudadanía.</p> |
| Actividades de Bienestar e Incentivos | <p>El Plan de Bienestar e Incentivos: se elabora en cumplimiento de los compromisos convencionales. Adicional a lo anterior, debe tener y generar una capacidad transformadora a través de los programas o actividades que se realicen, alejándose de eventos rutinarios o hechos desarticulados, cuya ejecución impacten significativamente el desarrollo del servidor y la Empresa.</p> <p>El Plan deberá tomar como referentes los ejes definidos en la política distrital estados mentales positivos, propósito de vida, conocimiento de las fortalezas propias, relaciones interpersonales. La EAAB-ESP en materia de bienestar e incentivos debe tener en cuenta la programación de las actividades que realizará el DASCOD año a año a nivel distrital, para efectos de evitar duplicidades y optimizar los recursos destinados y los impactos producidos.</p> |
| Actividades relacionadas con la gestión del rendimiento. | <p>La gestión del rendimiento es entendida como una herramienta aplicable a todos los servidores públicos sin distinción del tipo de vinculación o del nivel ocupacional, su utilidad radica en la capacidad de gestionar el proceso, los resultados y la información derivado del mismo, para tomar decisiones que impacten la capacitación y las estrategias de desarrollo del talento humano a partir de las brechas o logros identificados, los aportes a la consecución de las metas y programas a cargo de la Empresa.</p> <p>Para la EAAB-ESP la Gestión del rendimiento se evidencia mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento de los compromisos gerenciales y los indicadores inscritos en los acuerdos de gestión. • La Evaluación para el Desarrollo y la Eficiencia que se aplica a los trabajadores oficiales con contrato a término fijo. |
| Actividades relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo | <p>Matriz de Maduración del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo: permite evaluar la gestión desarrollada en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, identificando su grado de madurez, oportunidades de mejora y plan de acción a</p> |

| Actividades de Gestión / Variables Requisitos PGETH MIPG | Productos / Factor de Cumplimiento en el Distrito Capital |
|---|--|
| | <p>implementar, para dar cumplimiento a los requisitos legales referentes con la Seguridad y Salud Laboral.</p> <p>Esta herramienta, analiza el sistema desde dos instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de la aplicación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, sugeridos por el Decreto 1072 de 2015. |
| <p>Actividades relacionadas con la gestión del retiro</p> | <p>La EAAB-ESP debe incorporar acciones para documentar la desvinculación laboral del personal e implementar mecanismos para la transferencia de conocimientos o saberes de aquellos que se retiran de la Empresa por diversos motivos.</p> <p>La Empresa evaluará la posibilidad de gestionar apoyos en materia de desvinculación asistida, orientados a procesos de transición y cambio, identificación de competencias propias, refuerzo de la autoestima, manejo emocional, manejo financiero, movilización de redes de apoyo, creación de un nuevo proyecto de vida, preparación para la búsqueda de una nueva actividad (emprendimiento, empleabilidad) y la gestión de subsidios de desempleo ante las Cajas de Compensación Familiar.</p> <p>Se tendrán en cuenta aspectos para la desvinculación de un servidor en el procedimiento de Gestión de Retiros para que realice la entrega del cargo, gestione el paz y salvo, informes, exámenes médicos de retiro y protocolos de entrega de información, entre otros.</p> |

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa

Etapa 5. Evaluar Acciones para la GETH

- a) Seguimiento: El seguimiento a los planes institucionales que se derivan de la política de gestión estratégica de talento humano se realiza de la siguiente forma:
- La Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa realiza el reporte de los Planes de acuerdo con las acciones implementadas, los indicadores estratégicos y de proceso, definidos en los Acuerdos de Gestión, a los cronogramas establecidos para cada uno de los planes, así como el análisis de las evaluaciones o experiencias de los servidores con las actividades desarrolladas.
 - El monitoreo a los planes lo realiza la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, revisando el cumplimiento de las acciones propuestas.
 - La evaluación del cumplimiento a los planes lo realiza la Oficina de Control Interno y Gestión

Se evalúa el cumplimiento de los objetivos propuestos y de ser el caso, se generan acciones para prevenir o corregir situaciones que pongan en riesgo el logro de las metas establecidas.

b) Medición: Se realiza a través de dos instrumentos:

- Formulario de autodiagnóstico: herramienta de autoevaluación dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que busca a través de una lista de chequeo identificar el nivel de avance de acuerdo con la información consignada por la EAAB-ESP.

El autodiagnóstico está estructurado por:

- Componentes: corresponde a los 4 grandes temas que componen la política de gestión estratégica de talento humano: Planeación, Ingreso, Desarrollo y Retiro
- Categoría: son las agrupaciones de temas claves de acuerdo con cada uno de los componentes establecidos.
- Actividades de Gestión: actividades puntuales que están enmarcadas dentro de la Gestión Estratégica del Talento Humano
- Gráficas: Permiten visualizar de manera más clara y sencilla los resultados obtenidos.
- Rutas de creación de valor: son una forma de ver los resultados agrupados para poder generar planes de acción efectivos que prioricen los recursos disponibles.

Son cinco y cada una agrupa variables de la Matriz por temas que son prioritarios para la Gestión Estratégica del Talento Humano:

1. Ruta de la felicidad: en la medida en que un servidor esté más contento en su trabajo tendrá más probabilidad de ser más productivo.
2. Ruta del crecimiento: la responsabilidad de liderar, capacitar y motivar a los servidores es de cada uno de los jefes, y la entidad debe apuntar a empoderarlos para que lideren adecuadamente a su talento humano.
3. Ruta del servicio: todos los servidores públicos tienen la responsabilidad de prestar un excelente servicio al ciudadano, independientemente de la labor que desarrollen.
4. Ruta de la calidad: todos los servidores públicos tienen la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos que su labor exige, con la mayor calidad posible.
5. Ruta de la información: en la medida en que la entidad conozca a sus servidores, podrá establecer planes y programas que realmente tengan un impacto en su calidad de vida y en su desempeño.

El autodiagnóstico se aplica anualmente. A partir de los resultados obtenidos se generan los planes de acción y cronogramas de trabajo para el cierre de las brechas identificadas.

- Formulario Único de Avance a la Gestión (FURAG): Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control del desempeño institucional. En este formulario de reporte anual, la Empresa debe diligenciar un formulario que detalla los niveles de avance en cada política de desarrollo administrativo que se articula con MIPG.

Los resultados de la evaluación señalan un diagnóstico del nivel de avance y madurez de la Empresa, lo cual se constituye en un referente para la planeación en la vigencia.

3.1.2. Integridad

3.1.2.1. Definición

Política que permite que la Empresa cuente con un conjunto de acciones para fortalecer la aplicación de un marco de principios y valores que aporten a la transparencia, la eficiencia, a través de la articulación de servidores públicos comprometidos y con valores para prevenir conductas de corrupción.

3.1.2.2. Propósito

Desarrollar mecanismos para prevenir actos de corrupción desde prácticas transparentes, acciones que faciliten la institucionalización de la política de integridad en la Empresa, en pro de un comportamiento probado de los servidores públicos y controlar las conductas de corrupción que afecten el logro de la gestión empresarial.

Gestionar en los servidores públicos de la EAAB-ESP la apropiación de los referentes conductuales establecidos en el Código de Integridad que fortalecen la legitimidad y credibilidad institucional como lucha contra la corrupción.

3.1.2.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la Política corporativa de "Integridad" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- En el equipo técnico de la Política de Integridad realizado el 19 de noviembre de 2019 se dio visto bueno a la política.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 8 realizado el 12 de diciembre de 2019, se dio visto bueno.
- En el Comité Corporativo No. 99 realizado el 23 de diciembre de 2019, se aprobó la política.

La política corporativa de Integridad puede ser consultada en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/5518517b-73ed-40fb-a5e4-f2280e50e580/MPEE0104F01-02+Politica+Corporativa+de+Integridad.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-5518517b-73ed-40fb-a5e4-f2280e50e580-n23u8Kr

A continuación se presenta la descripción de la política Corporativa:

"En la EAAB – ESP nos comprometemos a actuar con transparencia e Integridad y cero tolerancia con la corrupción, fortaleciendo la cultura organizacional basada en valores y principios éticos, a través de acciones que consoliden la eficiencia en la gestión de nuestros colaboradores, promoviendo la participación ciudadana, entendiendo el impacto de las actuaciones de la Empresa, sus servidores, proveedores y contratistas sobre sus grupos de interés".

3.1.2.4. Ejes temáticos

La política de Integridad atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 1.2.2

- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.1.2
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 1.2
- Decreto 118 de 2018.

Se definieron las siguientes fases para la implementación de las políticas de Integridad:

Tabla 8 Fases de implementación de la política de Gestión de la Integridad según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|------------------------|--|---|
| Alistamiento | Identificar aquellas acciones que son necesarias para iniciar el proceso de implementación del código de integridad. | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de miembros del equipo de trabajo y aliados clave. • Preparación del equipo de Gestores de Integridad, mediante sesiones de trabajo para revisar el código de integridad, los valores adoptados por la entidad, la normatividad aplicable. |
| Armonización | identificar las actividades que permitan la armonización y/o actualización de los valores y principios de acción. | <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de valores. • Definición de máximo dos valores adicionales. • Definición de principios de acción. • Adopción del Código de Integridad. • Socialización. |
| Diagnóstico | Identificar las actividades para desarrollar el diagnóstico. | <ul style="list-style-type: none"> • Definición de la información que se desea recolectar y analizar. • Definición del instrumento, herramienta y actividad a desarrollar. • Aplicación o desarrollo del instrumento, herramienta o actividad. • Definición de prioridades. • Formular proyectos, iniciativas o actividades para seguir avanzando con la implementación. |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--------------------------|--|--|
| Implementación | Identificar aquellas acciones que permitan la implementación y apropiación de la política y código de integridad por parte de los servidores públicos y contratistas. | <ul style="list-style-type: none"> • “Recetario de integridad – caja de herramientas” y “rutas de la integridad – servidores públicos”. |
| Seguimiento y evaluación | Identificar aquellas acciones que permitan realizar la evaluación y seguimiento al desarrollo de las actividades incluidas en el plan de gestión de la integridad, y observar y analizar el nivel de apropiación de integridad en la entidad frente a la medición resultante en la fase/etapa del diagnóstico inicial. | <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico, • Monitoreo, • FURAG. |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 1.2.2, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.1.2, Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 1.2

Para la implementación de la Política Corporativa de Integridad en la EAAB-ESP se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

a) Código de integridad:

La Junta Directiva de la EAAB-ESP expidió el Acuerdo 16 del 30 de julio de 2018 como herramienta de cambio cultural que incita a nuevos tipos de reflexiones, actitudes y comportamientos que contribuyen a la construcción de una imagen prestigiosa de la Empresa. Este documento establece los principios y valores que rigen los comportamientos de los denominados receptores (Junta Directiva, la Alta Gerencia, los trabajadores de la EAAB-ESP, personas naturales o jurídicas que tengan cualquier relación con la Empresa, incluyendo a accionistas, contratistas, proveedores, entre otros).

b) Plan de Gestión de Integridad:

Se construye anualmente con estrategias que aportan a la prevención de los actos de corrupción. Este plan armoniza las propuestas de transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción en un único componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), incorporando las fases del plan de gestión de la integridad, en el componente número seis del PAAC.

c) Gestores de Integridad:

Son servidores de la EAAB-ESP dispuestos a apropiar, fortalecer y multiplicar prácticas de gestión transparente desde los equipos de trabajo, con actitud de servicio, cuentan con el reconocimiento de sus compañeros como personas responsables, con un alto compromiso con el fortalecimiento de la cultura de la integridad en la Empresa.

3.2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Esta dimensión permite definir la ruta estratégica y a su vez optimizando los recursos a corto, mediano y largo plazo que guiará la gestión empresarial con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Con esta dimensión, y la implementación de la Política de Planeación Institucional y la Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto, se logra cumplir el objetivo de MIPG "Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos".

3.2.1. Planeación Institucional

3.2.1.1. Definición

Política que permite guiar a la Empresa en definir mecanismos para organizar, articular y alinear de forma coherente la estrategia y los recursos, para el cumplimiento de su propósito fundamental, el logro de los objetivos y metas establecidas dentro de un período de tiempo determinado para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y la garantía de derechos que corresponde como entidad pública.

3.2.1.2. Propósito

Definir la ruta estratégica y operativa que guía la gestión empresarial a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés y garantizar sus derechos.

3.2.1.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P "Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión", la Política de gestión "Planeación Institucional" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la política de Planeación Institucional dio su visto bueno en la reunión del 15 de noviembre de 2019.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 7 realizado el 26 de noviembre de 2019 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 95 realizado el 4 de diciembre de 2019, se aprobó la política.

La política de gestión de Planeación Institucional puede ser consultada en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/7a010c2a-8ccd-41eb-ad0b-cfbc039ea720/MPEE0104F01-02+Politica+PIMIPG.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70_QEKDBLFL3000-7a010c2a-8ccd-41eb-ad0b-cfbc039ea720-n23qZsW

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

"En la EAAB-ESP estamos comprometidos a definir la ruta estratégica, táctica y operativa que guiará la gestión empresarial en busca de obtener resultados a corto, mediano y largo

plazo para el cumplimiento de su propósito fundamental y la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés".

3.2.1.4. Ejes temáticos

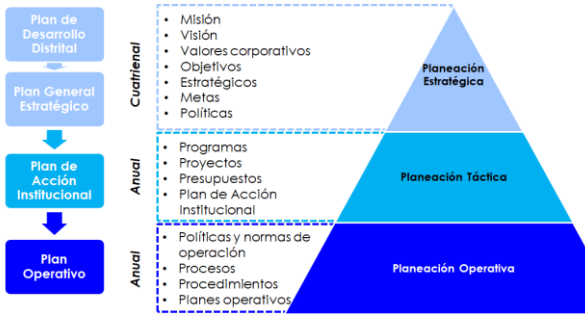
La política de Planeación Institucional atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 2.2.1.
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.2.1.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 2.1.
- Guía Distrital para la Planeación de la Gestión Distrital, Serie MIPG.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación:

Tabla 9 Fases de implementación de la política de Planeación Institucional según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|---|--|--|
| Empezar con una reflexión inicial | Revisar y ajustar la plataforma estratégica | <ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Objetivos estratégicos |
| | ¿Para quién y para qué lo debe hacer? | <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de grupos de interés • Portafolio de bienes y servicios |
| | ¿Cuáles son las prioridades identificadas por la entidad y señaladas en los planes de desarrollo nacionales y territoriales? | <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Metas |
| Adelantar un diagnóstico de capacidades y entornos | Identificar puntos críticos y factores de éxito | <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico General Estratégico |
| | Identificar capacidades administrativas y estratégicas | |
| | Identificar riesgos a partir de análisis interno y externo | <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de riesgos estratégicos (Institucional) |
| Atender los lineamientos previstos en las normas para la formulación de los planes estratégicos | Formular el Plan General Estratégico armonizado con el Plan de Desarrollo Distrital como instrumento que orienta su gestión durante el período de gobierno (cuatro años) | <ul style="list-style-type: none"> • Plan General Estratégico armonizado con Plan de Desarrollo Distrital |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--|--|---|
| <p>Formular los planes de acción</p> | <p>Cumplir con los lineamientos de planeación estratégica e institucional en cascada, de tal forma que las metas institucionales aporten al cumplimiento de las metas sectoriales y su sumatoria permita el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo distrital, tal y como se visualiza en la siguiente gráfica:</p>  | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción institucional: Incluye: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Acciones y proyectos estratégicos que aporten al cumplimiento del Plan General Estratégico ◦ Planes asociados al Decreto 612 de 2018 ◦ Plan de adecuación y sostenibilidad de MIPG (incluyen los planes de los sistemas de gestión) • Plan Operativo Anual: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Acuerdos de gestión – Planes de acción ◦ Plan operativo por procesos |
| <p>Formular los indicadores</p> | <p>Contar con indicadores para monitorear y medir el desempeño institucional.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores estratégicos • Indicadores de proceso • Indicadores operativos • Manual de indicadores |
| <p>Formular los lineamientos para administración del riesgo - Política de Riesgo</p> | <p>Emitir los lineamientos precisos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Política de Administración de Riesgos y Oportunidades • Manual de Administración de Riesgos y Oportunidades • Procedimiento e instructivo para la Administración de Riesgos y Oportunidades |
| <p>Alinear los planes de acción a los compromisos asumidos por el país para el cumplimiento de los</p> | <p>Articular los planes de la política de planeación institucional con el cumplimiento de ODS, con enfoque basado en derechos humanos y paz, que permita realizar la rendición de cuentas a los grupos de interés.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Armonización de planes de la política de planeación institucional con enfoque basado en derechos humanos y paz y su relación con |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--|----------------------------|--|
| Objetivos de Desarrollo sostenible ODS | | los objetivos, metas e indicadores de los ODS. |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 2.2.1, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.2.1, Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 2.1 y Guía Distrital para la Planeación de la Gestión Distrital, Serie MIPG.

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP agrupa dichas fases en los siguientes ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de gestión de Planeación Institucional:

Tabla 10 Ejes temáticos y objetivos de la política de Planeación Institucional según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|------------------------------|---|--|
| Contexto estratégico | Tener conocimiento de la organización, identificar los grupos de valor y sus necesidades y realizar diagnóstico de capacidades y entornos con el fin de definir el direccionamiento estratégico. | Empezar con una reflexión inicial |
| | | Adelantar un diagnóstico de capacidades y entornos |
| Direccionamiento estratégico | Proyectar estratégicamente y formular planes, programas y proyectos tomando como insumo información (interna y externa) que dé cuenta de la gestión y el desempeño en períodos anteriores, así como de las características y necesidades de los grupos de valor y utilización de esta información como insumo para definir objetivos y metas institucionales. | Atender los lineamientos previstos en las normas para la formulación de los planes estratégicos |
| | | Formular los planes de acción |
| | | Alinear los planes de acción a los compromisos asumidos por el país para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo sostenible ODS |
| Planeación participativa | Incorporar mecanismos de participación ciudadana en el proceso de planeación institucional, en las fases de diagnóstico, formulación o socialización e identificar los resultados con enfoque en la satisfacción ciudadana, a través de los cuales deben satisfacer las necesidades de sus grupos de valor (efectos e impactos), y con | Formular los planes de acción |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--|---|---|
| | base en ellos, formular planes, programas y proyectos y priorizar recursos. | |
| Administración del riesgo | Definir lineamientos para la administración de los riesgos de gestión, seguridad digital y corrupción. | Formular los lineamientos para administración del riesgo - Política de Riesgo |
| Identificación de mecanismos de seguimiento al desempeño | Definir herramientas que permitan verificar el cumplimiento de lo previsto en los planes, programas y proyectos y utilizar esta información para identificar mejoras y correctivos y realizar la toma de decisiones basada en evidencias. | Formular los indicadores |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de gestión de Planeación Institucional.

3.2.2. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

3.2.2.1. Definición

Política que permite planear, programar y ejecutar el presupuesto, buscando una eficiente ejecución del gasto público.

3.2.2.2. Propósito

Buscar una eficiente ejecución del gasto público de manera apropiada y coherente con lo definido en la planeación institucional a corto, mediano y largo plazo, focalizando la gestión en la consecución de los resultados con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés y garantizar sus derechos.

3.2.2.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la Política de "Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público, dio su visto bueno en la reunión del 6 de abril de 2020.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 6 realizado el 27 de mayo de 2020 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 23 realizado el 23 de junio de 2020, se aprobó la política.

La política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público puede ser consultada en el siguiente en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/31f3e186-54a9-49e7-a84f-bcf0c84aa6d6/MPEE0104F01-02+Politica+Gestion+Presupuestal+y+Eficiencia+del+Gasto.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-31f3e186-54a9-49e7-a84f-bcf0c84aa6d6-neC5Hks

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

“En la EAAB ESP nos comprometemos a administrar los recursos financieros para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con criterios de transparencia, eficiencia, austeridad, pertinencia y enfoque hacia metas y resultados; con el propósito de atender de manera satisfactoria las necesidades de nuestros usuarios y cumplir nuestros objetivos estratégicos.”.

3.2.2.4. Ejes temáticos

La política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 2.2.2.
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.2.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 2.2.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación:

Tabla 11 Fases de implementación de la política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--|---|---|
| Programar el presupuesto | <ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos, instrumentos y procedimientos para la elaboración, presentación, estudio y aprobación del Presupuesto. • Formular el Programa Anual Mensualizado de Caja -PAC y el Plan Anual de Adquisiciones -PAA. | <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de presupuesto. • Plan Operativo Anual de Inversiones. • Planificación y presupuestación anual de ingresos, gastos y costos. • Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC. • Plan Anual de Adquisiciones –PAA. • Plan Financiero Plurianual. |
| Alinear la planeación y el presupuesto | <ul style="list-style-type: none"> • La programación presupuestal debe estar armonizada con los propósitos del Plan Distrital de Desarrollo. • Establecer una estructura por | <ul style="list-style-type: none"> • Estructura de programas asociados a los recursos de inversión y funcionamiento. |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|-------------------------|---|---|
| | programas que permitan articular la planeación institucional con el presupuesto. | |
| Ejecutar el presupuesto | <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar el Programa Anual Mensualizado de Caja -PAC y el Plan Anual de Adquisiciones -PAA. • Adquisición de bienes y servicios mediante proceso de gestión contractual. | <ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol del Plan Operativo Anual de Inversiones. • Autocontrol del Programa Anual Mensualizado de Caja -PAC. • Autocontrol del Plan Anual de Adquisiciones -PAA. • Acuerdos marco de precios. • Adquisición de bienes y servicios mediante procesos contractuales en un escenario de transparencia y eficiencia con el uso de las herramientas disponibles a nivel nacional (Colombia Compra Eficiente) |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 2.2.2, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.2 y Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 2.2.

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP agrupa dichas fases en los siguientes ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público:

Tabla 12 Ejes temáticos y objetivos de la política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Ejes Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--|---|---|
| Alineación de la planeación y el presupuesto | Realizar la planificación de los recursos en cumplimiento al Plan Distrital de Desarrollo y al Plan General Estratégico de la Empresa, orientando la ejecución al logro de la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios. | <ul style="list-style-type: none"> • Programas |
| Programar presupuesto | Programar adecuadamente el PAC anual, las Vigencias | <ul style="list-style-type: none"> • POAI • Anteproyecto de |

| | | |
|----------------------|---|--|
| | Futuras requeridas y las cuentas por pagar para Ejecutar el presupuesto con oportunidad. | presupuesto • Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC • Plan anual de adquisiciones - PAA |
| Ejecutar presupuesto | Ejecutar el plan de Contratación y Compras ajustado a la planificación, contemplando los tiempos requeridos para la gestión contractual y logrando el mayor beneficio (Costos – Calidad). Lograr la mayor eficiencia en el Gasto, evitando todo gasto innecesario. | • Autocontrol del POAI • Autocontrol del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC • Autocontrol del Plan anual de adquisiciones - PAA |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público.

3.3. DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO

Esta dimensión comprende las prácticas e instrumentos que aportan al logro de los resultados propuestos, a través de la ejecución de las acciones formuladas en los instrumentos de planeación, en el marco de los valores del servicio público.

Esta dimensión se desarrolla a través de 8 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional y 1 componente:

1. Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
2. Gobierno Digital
3. Seguridad Digital
4. Defensa Jurídica
5. Mejora Normativa
6. Servicio al Ciudadano
7. Racionalización de Trámites
8. Participación Ciudadana en la Gestión Pública
9. Componente "Gestión Ambiental".

3.3.1. Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos

3.3.1.1. Definición

Política que permite identificar la dinámica organizacional para establecer escenarios de mejora basados en la estandarización y la optimización de los procesos que se desarrollan para la prestación de los servicios de acuerdo con la capacidad institucional.

3.3.1.2. Propósito

Fortalecer las capacidades organizacionales mediante la alineación entre la estrategia y el modelo de operación por procesos, la estructura organizacional y la planta de personal, de

manera que contribuyan a la generación de mayor valor público y productividad en la prestación de bienes y servicios.

3.3.1.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la Política de "Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la política Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos, dio su visto bueno en la reunión del 6 de julio de 2020.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 8 realizado el 8 de julio de 2020 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 30 realizado el 25 de agosto de 2020, se aprobó la política.

La política de gestión de Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos puede ser consultada en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/120de9eb-1da6-41d3-af2d-61c3389c3f25/MPEE0104F01-02+Politica+Gestion+Fortalecimiento+institucional+y+simplificacion+de+procesos.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-120de9eb-1da6-41d3-af2d-61c3389c3f25-ngO7YHP

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

"En la EAAB-ESP nos comprometemos al fortalecimiento organizacional que permita la adecuada prestación de los servicios, a través de la evaluación de la estructura organizacional, el uso adecuado de los recursos internos y la alineación entre la estrategia y el modelo de operación por procesos.

3.3.1.4. Ejes temáticos

La política de Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.1.1.
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.1.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.1.
- Guía Distrital para para el diseño, análisis y simplificación de procesos, Serie MIPG.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación:

Tabla 13 Fases de implementación de la política de Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|----------------------------------|---|---|
| Entender la situación | <p>A partir del análisis de capacidades y entornos del Direccionamiento Estratégico y la Planeación, identificar y resolver las tensiones y actividades necesarias para lograr un real fortalecimiento organizacional.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Identificar los puntos críticos que expliquen por qué la institucionalidad actual no es adecuada para la prestación de servicios articulados con las necesidades de los grupos de interés. |
| Diseñar o rediseñar lo necesario | <p>A partir de los resultados del análisis de capacidades y entornos del Direccionamiento Estratégico y la Planeación, se realiza el fortalecimiento organizacional a través del diseño o rediseño institucional en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional: Determinación de la naturaleza jurídica más adecuada, y la definición de los regímenes patrimonial, administrativo, presupuestal, financiero, de contratación, de personal, y disciplinario. Esquema de negocio: Dónde centrar la promesa de valor, saber a qué grupos de interés dirigir la oferta, cómo relacionarse con ellos, por qué canales, en qué condiciones, cómo ofrecer servicios diferenciales, qué recursos utilizar, y cómo medirlos. Cadena de valor: Mapa de procesos más adecuado para generar los resultados previstos en el Direccionamiento Estratégico y Planeación. Estructura funcional o administrativa: Revisar la pertinencia de realizar posibles cambios en la estructura, que corresponde a la distribución interna de las diferentes áreas organizacionales con las respectivas funciones generales requeridas para cumplir con sus propósitos fundamentales para generar resultados. La estructura se debe formalizar de acuerdo con el marco normativo y las demás disposiciones que regulan temas asociados a la estructura, | <ul style="list-style-type: none"> Definición de la necesidad del diseño o rediseño institucional y solicitud de acompañamiento al Departamento administrativo de la función Pública. Conformación de equipo técnico para el proceso de diseño o rediseño. Presentación de propuesta de diseño o rediseño. Aprobación y ejecución de diseño o rediseño institucional. |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|------------------------------|---|--|
| | <p>tales como plantas de personal, manuales de funciones y sistemas de nomenclatura y clasificación de empleos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Planta de personal: Determinar las necesidades de personal en cuanto a número de empleos, para concluir si hay déficit o excedente que permita el cumplimiento de los objetivos y de la misión institucional. De allí que la relación "procesos – estructura – planta", tenga un punto de encuentro en instrumentos de análisis como las cargas de trabajo. | |
| <p>Trabajar por procesos</p> | <ul style="list-style-type: none"> Identificar los procesos necesarios para la prestación del servicio y la adecuada gestión, a partir de las necesidades y expectativas de los grupos de interés identificadas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y de Planeación. Definir el objetivo de cada uno de los procesos. Definir la secuencia de cada una de las diferentes actividades del proceso, desagregándolo en procedimientos. Definir los responsables del proceso y sus obligaciones. Identificar los riesgos del proceso, así como establecer los controles correspondientes. Definir los controles de medición y seguimiento correspondientes. Definir estrategias que permitan garantizar que la operación de la entidad se haga acorde con la manera en la que se han documentado y formalizado los procesos. Revisar y analizar permanente el conjunto de procesos institucionales, a fin de actualizarlos y racionalizarlos (recorte de pasos, tiempos, requisitos, entre otros). Documentar y formalizar los procesos para identificar el aporte que cada uno hace a la prestación del servicio y la adecuada gestión (comúnmente conocido como mapa de procesos). | <ul style="list-style-type: none"> Mapa de procesos |
| | <ul style="list-style-type: none"> Simplificación de procesos. | <ul style="list-style-type: none"> Análisis de los resultados |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|---|--|---|
| | | auditorías. • Planes de Mejoramiento. |
| Gestionar recursos físicos y servicios internos | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer los mecanismos para ejercer el control legal y técnico de los bienes y servicios con que se cuenta. • Identificar, caracterizar, dar el mantenimiento requerido, custodiar (si aplica) y disponer apropiadamente de los bienes materiales. • Adecuada gestión de los servicios internos, como: mantenimiento, ingreso y salida de elementos, aseo y cafetería, servicios públicos, eventos y logística, impresos y publicaciones, almacén y suministros, administración de vehículos, caja menor. • Mantener una permanente comunicación entre la gestión de recursos físicos y la gestión contable, para conciliar mensualmente la información registrada en la base de datos del área de almacén e inventarios. • Verificar las disposiciones dadas en materia de políticas de austeridad en el gasto público (consumo de servicios públicos, de combustibles, compras, viáticos gastos de personal, entre otros), y por las autoridades competentes en temas de gestión ambiental. | <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de servicio compartidos. |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.1.1, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.1, Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.1 y Guía Distrital para para el diseño, análisis y simplificación de procesos, Serie MIPG.

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP definió los ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de gestión de Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos:

Tabla 14 Ejes temáticos y objetivos de la política de Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|-----------------------|-----------|--|
| Entender la situación | | <ul style="list-style-type: none"> • Este componente permite la recolección de la información necesaria para identificar los puntos |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|---|-----------|---|
| | | <p>críticos tratando de fortalecer las capacidades institucionales. Plantea el análisis de la capacidad y el reconocimiento del entorno para el desarrollo del Direccionamiento Estratégico y la Planeación. Es necesaria para la identificación de la capacidad o no del cumplimiento en la entrega de los productos o servicios que presta la entidad.</p> |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Con toda la información de contexto que provee el riguroso ejercicio de entendimiento de la situación, es posible trabajar en el diseño o rediseño adecuado que realmente requiere la institucionalidad objeto de análisis. Ello implica revisar técnicamente si la arquitectura institucional es la más adecuada, bajo los preceptos de la eficiencia, la productividad y la generación de valor público. |
| <p>Diseñar o rediseñar lo necesario</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Es uno de los pilares del modelo de gestión de la calidad ya que la gestión por procesos permite la orientación al servicio público y a los resultados ya que se debe tener en cuenta que el ciudadano es el eje fundamental de la gestión pública. De acuerdo con lo establecido en el Manual Operativo del MIPG, la adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientada al servicio público y para resultados. |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Este componente permite a la entidad identificar y disponer de los recursos requeridos para la generación de productos o la prestación de servicios con los atributos de calidad necesarios. • Hace referencia a la identificación de los bienes muebles e inmuebles necesarios para el desarrollo de los procesos de la entidad. Incluye su administración, preservación, manejo y disposición. Plantea la identificación |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--------------|-----------|---|
| | | de la capacidad instalada para la prestación de los servicios o la generación de los productos. Los servicios internos son aquellos servicios de apoyo a la gestión que garantizan que se cuenta con un entorno adecuado para el desarrollo de las actividades programadas (Aseo, cafetería, suministros, entre otros) y que deben ser gestionados eficientemente para el desarrollo de los procesos. |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política gestión de Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos

3.3.2. Gobierno Digital

3.3.2.1. Definición

Política que brinda estándares tecnológicos y orienta el uso y aprovechamiento de las TIC, para que la Empresa mejore su gestión y generen resultados efectivos en la calidad de vida de los grupos de Interés.

3.3.2.2. Propósito

Incentivar el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) para generar valor público en un entorno de confianza digital, que mejore la provisión de servicios digitales, los procesos internos, la toma de decisiones basada en datos, la consolidación de un estado abierto y la solución de retos.

3.3.2.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la Política de gestión "Gobierno Digital" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la política Gobierno Digital, dio su visto bueno en la reunión del 2 de diciembre de 2019.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9 realizado el 18 de diciembre de 2019 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 2 realizado el 16 de enero de 2020, se aprobó la política.

La política de gestión de Gobierno Digital puede ser consultada en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/a91d4d09-72f1-47a8-923e-09125681f71f/MPEE0104F01-02+Política+Gobierno+Digital.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-a91d4d09-72f1-47a8-923e-09125681f71f-n84Xlsx

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

“En la EAAB-ESP nos comprometemos a promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para fortalecer las capacidades de gestión, facilitar el acceso a los servicios de la entidad y mejorar la comunicación con los grupos de interés”.

3.3.2.4. Ejes temáticos

La política de Gobierno Digital atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.1.3
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.3.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.2.
- Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2)-
- Decreto 1413 de 2017 (Título 17, parte 2, libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015 - Reglamenta la prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales.
- Decreto 2106 de 2019 art. 8 -17.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación:

Tabla 15 Fases de implementación de la política de Gobierno Digital según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--------------------------|---|--|
| TIC PARA EL ESTADO | Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de la Empresa y su relación con las demás entidades públicas a través del uso de las TIC. | <ul style="list-style-type: none"> • Competencias en los servidores públicos, relacionadas con tecnologías de la información. |
| TIC PARA LA SOCIEDAD | Tiene como objetivo mejorar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con otras entidades públicas, a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, la participación ciudadana en el diseño de políticas y normas. |
| HABILITADOR TRANSVERSAL: | Habilitador transversal que busca aplicar en su gestión, un enfoque de Arquitectura Empresarial para el fortalecimiento de sus capacidades | <ul style="list-style-type: none"> • Estructura conceptual, define lineamientos, incorporar mejores |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--|--|--|
| ARQUITECTURA | institucionales y de gestión de TI, aplicando los lineamientos, estándares y mejores prácticas contenidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado. | prácticas y traza la ruta de implementación que una entidad pública debe realizar. <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI). |
| HABILITADOR TRANSVERSAL: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN | Habilitador transversal que busca incorporar la seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información de las entidades del Estado, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos. Este habilitador se desarrolla a través del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, que orienta la gestión e implementación de la seguridad de la información en el Estado. | <ul style="list-style-type: none"> Modelo de Seguridad y Privacidad de la información – MSPI (seis niveles de madurez). MINTIC. |
| HABILITADOR TRANSVERSAL: SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES | Busca que los servicios ciudadanos digitales sean integrados a los procesos, servicios digitales, trámites digitales, sistemas de información y demás que lo requieran, buscando racionalizar recursos, estandarizar y armonizar la administración pública en pro de mejorar los servicios del Estado. | <ul style="list-style-type: none"> Título 17, parte 2, libro 2 del Decreto 1078 de 2015. Criterios diferenciales de gradualidad de lineamientos (robusto, intermedio, incipiente), anexos 2 y 3 Manual de Gobierno Digital. |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.1.3, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.3, Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.2 y Manual de Gobierno Digital – MINTIC.

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP agrupa dichas fases en los siguientes ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de gestión de Gobierno Digital:

Tabla 16 Ejes temáticos y objetivos de la política Gobierno Digital según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--------------------|--|--|
| TIC PARA EL ESTADO | Promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la | <ul style="list-style-type: none"> Apoyar las estrategias de transparencia y acceso a la información pública. |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--------------|--|--|
| | <p>Información y las Comunicaciones –TIC para facilitar el acceso a los servicios de la Empresa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar las estrategias de colaboración realizando ejercicios de innovación abierta que apoyen en la solución de problemas identificados al interior del acueducto. • Implementar las estrategias de participación ciudadana para la participación en medios electrónicos y la consulta a la ciudadanía • Diseñar, ejecutar y establecer una estrategia de uso y apropiación para sensibilización y concientización de los lineamientos de la política de Gobierno Digital. • Identificar e implementar escenarios de interoperabilidad con los aplicativos de la EAAB-ESP, en conjunto con otras Entidades. • Realizar el autodiagnóstico del MIPG, el cual permita identificar acciones de mejora. • Garantizar que la gestión de la información como producto y servicio de calidad que aporta valor estratégico a la toma de decisiones. • Garantizar que la gestión de los sistemas de información potencia los procesos y servicios que presta la EAAB-ESP. • Priorizar la adquisición de la plataforma tecnológica a través de economía de mercado como los Acuerdos Marco de Precios (AMP) del SECOP • Gestionar la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas, los servicios de información y la operación de la entidad. • Desarrollar capacidades institucionales para la prestación de servicios a través de la automatización de procesos y procedimientos y la aplicación de buenas prácticas de TI. • Orientar la adquisición y/o actualización de la plataforma tecnológica hacia el manejo del |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--------------------------------|---|--|
| | | <p>protocolo IPV6, redes de próxima generación y arquitectura abierta, para poder utilizar las mejores prestaciones de las diferentes marcas, aprovechando su interoperabilidad y evitando así el direccionamiento de marcas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que todos los sistemas de información y portales de la Entidad cumplan con los lineamientos de accesibilidad y usabilidad. |
| TIC PARA LA SOCIEDAD | <p>Promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC para facilitar el acceso a los servicios de la Empresa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y apoyen el mejoramiento de trámites y servicios respondan a estas necesidades de los grupos de interés. • Generar soluciones provenientes de los usuarios, a retos o problemáticas identificados por las entidades y/o por los usuarios, haciendo uso de la participación actividades los grupos de interés. • Definir e implementar una estrategia de participación ciudadana por medios electrónicos que busque promover la participación activa de los grupos de interés y así conocer e involucrar a los usuarios de la EAAB-ESP |
| ARQUITECTURA TI | <p>Promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC para facilitar el acceso a los servicios de la Empresa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI). • Ámbito estrategia de TI • Ámbito gobierno de TI • Ámbito información • Ámbito sistemas de información • Ámbito servicios tecnológicos • Ámbito uso y apropiación • Ámbito capacidades institucionales |
| SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES | <p>Promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC para facilitar el acceso a los servicios de la Empresa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que los servicios estén disponibles por medios electrónicos, cumpliendo con los lineamientos de calidad establecidos para los servicios ciudadanos digitales. • Evaluar la satisfacción de los usuarios y conocer el grado de satisfacción |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--------------|-----------|---|
| | | <p>de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites y servicios electrónicos habilitados por la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los niveles de satisfacción de los usuarios con el fin de establecer acciones de mejora de los trámites y servicios prestados por la EAAB-ESP. • Garantizar que los usuarios cuenten con un canal de atención y comunicación con la entidad a través del sitio web, que permita realizar el seguimiento de PQRD. • Ofrecer trámites, servicios y espacios de comunicación a través de canales electrónicos usables y accesibles que respondan a sus necesidades y expectativas. |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de gestión de Gobierno Digital.

3.3.3. Seguridad Digital

3.3.3.1. Definición

Política que brinda las acciones para *“identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital a los que están expuestos los ciudadanos, las entidades públicas y empresarios, en un marco de cooperación, colaboración y asistencia, para aprender a protegerse, prevenir y reaccionar ante los delitos y ataques cibernéticos”*¹

3.3.3.2. Propósito

Contrarrestar el incremento de las amenazas informáticas que afecten significativamente la operación de la Empresa.

3.3.3.3. Política

La Política de Seguridad y privacidad de la información, fue aprobada por la Resolución 0740 de 2018 y puede ser consultada en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/31bbb7a2-5eb0-4ff1-8b3c-74cd90cd2db5/MPEE0104F01-01_Politica_Seguridad_de_la_informacion.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-31bbb7a2-5eb0-4ff1-8b3c-74cd90cd2db5-n23qVv7

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

¹ CONPES 3854 del 11 de abril de 2016 - 5.1. objetivo general

“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”.

3.3.3.4. Ejes temáticos

La política de Seguridad Digital atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.1.4
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.4.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.3.
- CONPES 3854 de 2016.
- Decreto 1078 de 2015.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación:

Tabla 17 Fases de implementación de la política de Seguridad Digital según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|------------------------------------|---|---|
| Seguridad de la información | Elementos interrelacionados o interactuantes (estructura organizativa, políticas, planificación de actividades, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos). | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una política y unos objetivos de seguridad de la información y alcanzar dichos objetivos, basándose en un enfoque de gestión y de mejora continua. |
| Privacidad de la información | Derecho que tienen todos los titulares de la información, en relación con la información que involucre datos personales y la información clasificada que estos hayan entregado o esté en poder de la entidad, | <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales y la información clasificada. |
| Seguridad informática | Métodos, procesos o técnicas para la protección de los sistemas informáticos | <ul style="list-style-type: none"> • Redes e infraestructura. |
| Seguridad digital o ciberseguridad | Medidas de “Protección de activos de información, a través del tratamiento de amenazas que ponen en riesgo la información que es procesada, almacenada y transportada por los sistemas de información que se encuentran interconectados | <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad de la información. |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.1.4, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.4, Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.3 y Manual de Gobierno Digital – MINTIC.

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP agrupa dichas fases en los siguientes ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de gestión Seguridad y privacidad de la información:

Tabla 18 Ejes temáticos y objetivos de la política Seguridad y privacidad de la información de según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|------------------------------|---|--|
| Seguridad de la Información | Promover y aplicar la seguridad, privacidad y gestión de riesgos para la protección de información de los procesos de la entidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Debe entenderse como el conjunto de elementos interrelacionados o interactuantes (estructura organizativa, política, planificación de actividades, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos) que utiliza una organización para establecer una política y unos objetivos de seguridad de la información y alcanzar dichos objetivos basándose en un enfoque de gestión y de mejora continua con miras a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. |
| Privacidad de la Información | | <ul style="list-style-type: none"> • Derecho que tienen todos los titulares de la información en relación con la información que involucre datos personales y la información clasificada que estos hayan entregado o estén en poder de la entidad en el marco de las funciones que a ella le compete realizar y que generan la correlativa obligación de proteger dicha información en observancia del marco legal vigente. |
| Seguridad informática | | <ul style="list-style-type: none"> • Comprende los métodos, procesos o técnicas para la protección de los sistemas informáticos (redes e infraestructura) y la información contenida en formato digital en estos medios. En esta categoría, se encuentra la seguridad computacional, la cual se ciñe a la protección de los sistemas y equipos para el procesamiento de datos de |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|---|-----------|---|
| | | <p>una empresa. La seguridad informática busca proteger activos de información en formato digital y los sistemas informáticos que los procesan y almacenan.</p> |
| <p>Seguridad digital o ciberseguridad</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Conjunto de medidas de "Protección de activos de información, a través del tratamiento de amenazas que ponen en riesgo la información que es procesada, almacenada y transportada por los sistemas de información que se encuentran interconectados". A diferencia de la seguridad de la información, en la ciberseguridad se aplican medidas ofensivas y no solo de defensa. |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de gestión de Seguridad y privacidad de la información

3.3.4. Defensa Jurídica

3.3.4.1. Definición

Política que permite tomar acciones para proteger los intereses litigiosos en las actuaciones judiciales de la Empresa, a través de la representación judicial que se realiza por la parte de la entidad, con el fin respaldar sus actuaciones legales, administrativas o regulatorias bien sea actuando como demandante, demandado o vinculado ejerciendo la actividad litigiosa que permita prevenir el daño antijurídico.

La política de defensa jurídica desarrolla los lineamientos y componentes requeridos para una adecuada gestión del Ciclo de Defensa Jurídica en el marco del Sistema de Defensa Jurídica del Estado.

3.3.4.2. Propósito

Dar solución a los problemas administrativos que generan el ejercicio de la actividad litigiosa e implique el uso de recursos públicos para reducir los eventos generadores del daño antijurídico, en el marco de un modelo de Gerencia Jurídica Pública eficiente y eficaz que permita disminuir el número de demandas en su contra y el valor de las condenas a su cargo, mejorar el desempeño en la etapa judicial y en la recuperación por vía de la acción de repetición o del llamamiento en garantía con fines de repetición de las sumas pagadas por sentencias, conciliaciones o laudos arbitrales cuando a ello haya lugar.

3.3.4.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la Política de gestión "Defensa Jurídica" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la política Defensa Jurídica, dio su visto bueno en la reunión del 21 de febrero de 2020.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 4 realizado el 20 de marzo de 2020 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 15 realizado el 13 de abril de 2020, se aprobó la política.

La política de gestión de Defensa Jurídica puede consultarse en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/49ca946c-17bd-440a-8913-473f50e51606/MPEE0104F01-02+Politica+Gestion+Defensa+Juridica.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-49ca946c-17bd-440a-8913-473f50e51606-n7dnLOA

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

“En la EAAB-ESP estamos comprometidos con la administración, orientación, desarrollo y seguimiento de la gestión jurídica de la Empresa, con el fin de alcanzar altos estándares de eficiencia y seguridad para facilitar la toma de decisiones, la protección de los intereses y la prevención del daño antijurídico”.

3.3.4.4. Ejes temáticos

La política de Defensa Jurídica atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.1.5.
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.5.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.4.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación:

Tabla 19 Fases de implementación de la política de Defensa Jurídica según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|---|--|--|
| Modelo de Gestión Jurídica Pública (MGJP) | Socializar conocimiento del MGJP. | <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de Gestión Jurídica Pública (MGJP). |
| | Evaluar el entendimiento de las implicaciones del MGJP. | |
| | Medir estándares existentes en las entidades y organismos distritales. | |
| | Elaborar el plan de acción para la implementación del MGJP. | |
| | Adoptar los componentes del MGJP, de acuerdo con el resultado de la | |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|---|---|---|
| | medición y el plan de acción. | |
| Etapa de prevención del daño antijurídico | Formular y ejecutar políticas de prevención del daño antijurídico. | <ul style="list-style-type: none"> Políticas para la prevención del daño antijurídico. |
| Etapa prejudicial | Fijar directrices institucionales para la aplicación de los mecanismos de arreglo directo, transacción y conciliación, sin perjuicio de su estudio y decisión en cada caso concreto. | <ul style="list-style-type: none"> Comité de Conciliación. Sistema de Información de Procesos Judiciales del Distrito Capital – SIPROJWEB, o en aquel que se implemente para el control y seguimiento por parte del Distrito Capital. |
| | Determinar, en cada caso, la procedencia o improcedencia de la conciliación y señalar la posición institucional que fije los parámetros dentro de los cuales el representante legal o el apoderado actuará en las audiencias de conciliación. | |
| | Contar con la información necesaria para una adecuada gestión de la etapa prejudicial. | |
| Etapa de defensa judicial | Diseñar las políticas generales que orientarán la defensa de los intereses de la entidad. | <ul style="list-style-type: none"> Comité de Conciliación. Plan de acción anual del Comité de Conciliación. Sistema de Información de Procesos Judiciales del Distrito Capital – SIPROJWEB, o en aquel que se implemente para el control y seguimiento por parte del Distrito Capital. |
| | Estudiar y evaluar los procesos que cursen o hayan cursado en contra de la entidad. | |
| | Definir los criterios para la selección de abogados externos que garanticen su idoneidad para la defensa de los intereses públicos y realizar seguimiento sobre los procesos a ellos encomendados. | |
| | Contar con la información necesaria para una adecuada gestión de la etapa judicial. | |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|---|---|---|
| Etapa de cumplimiento y pago de sentencias y conciliaciones | Procedimiento de cumplimiento y pago de sentencias y conciliaciones. | <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de cumplimiento y pago de sentencias y conciliaciones. |
| | Provisión contable del rubro de sentencias y conciliaciones. | |
| | Contar con la información necesaria para una adecuada gestión de la etapa de cumplimiento y pago de sentencias y conciliaciones. | <ul style="list-style-type: none"> Sistema de Información de Procesos Judiciales del Distrito Capital – SIPROJWEB, o en aquel que se implemente para el control y seguimiento por parte del Distrito Capital. |
| Etapa de acción de repetición y recuperación de recursos públicos | Evaluar los procesos que hayan sido fallados en contra de la entidad con el fin de determinar la procedencia de la acción de repetición. | <ul style="list-style-type: none"> Comité de Conciliación. |
| | Determinar la procedencia o improcedencia del llamamiento en garantía con fines de repetición. | |
| Gestión del Conocimiento | Registrar servidores y colaboradores en la Comunidad Jurídica del Conocimiento y en la oferta de contenidos disponibles en la plataforma virtual de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. | <ul style="list-style-type: none"> Registro de servidores y colaboradores en la Comunidad Jurídica del Conocimiento y en la oferta de contenidos disponibles en la plataforma virtual de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.1.5, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.5 y Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.4.

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP agrupa dichas fases en los siguientes ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de gestión de Defensa Jurídica:

Tabla 20 Ejes temáticos y objetivos de la política de Defensa Jurídica según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--|---|---|
| Evaluación y monitoreo de los procesos | Evaluar la actividad litigiosa de la EAAB-ESP con el fin de identificar las deficiencias en las actuaciones | Modelo de Gestión Jurídica Pública (MGJP) |
| | | Etapa de prevención del daño |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|---|--|---|
| judiciales | procesales por parte de los apoderados y determinar las causas generadoras del conflicto. | antijurídico |
| | | Etapa prejudicial |
| | | Etapa de defensa judicial |
| | | Etapa de cumplimiento y pago de sentencias y conciliaciones |
| | | Etapa de acción de repetición y recuperación de recursos públicos |
| Prevención del daño antijurídico | Prevenir la posible materialización del daño antijurídico en la EAAB-ESP. | Etapa de prevención del daño antijurídico |
| Plan de acción anual del Comité de Conciliación | Fortalecimiento de actividades realizadas por el comité de conciliación de la EAAB-ESP. | Etapa prejudicial |
| | | Etapa de defensa judicial |
| | | Etapa de cumplimiento y pago de sentencias y conciliaciones |
| | | Etapa de acción de repetición y recuperación de recursos públicos |
| Gestión del Conocimiento | Afianzar la cultura de actualización de los procesos judiciales a cargo de los apoderados de la EAAB-ESP en el Sistema de información de Procesos Judiciales del Distrito Capital – SIPROJ WEB, o en el que el Distrito Capital implemente para los mismos propósitos. | Gestión del Conocimiento |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de gestión de Defensa Jurídica.

3.3.5. Mejora Normativa

3.3.5.1. Definición

Política que define el proceso de revisión del marco normativo para determinar la vigencia de los instrumentos reguladores que lo componen y mejorar la producción normativa.

3.3.5.2. Propósito

Proponer lineamientos para la producción normativa para que sea coherente, racional y simplificada, con el propósito de fortalecer la seguridad jurídica.

3.3.5.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la Política de gestión "Mejora normativa" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la política Mejora normativa, dio su visto bueno en la reunión del 19 de marzo de 2020.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 4 realizado el 20 de marzo de 2020 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 15 realizado el 13 de abril de 2020, se aprobó la política.

La política de gestión de Mejora normativa puede consultarse en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/myconnect/EAB2/07fafbf4-95d7-4265-aa57-2b4f5e1f0e94/MPEE0104F01-02+Politica+Gestion+Mejora+Normativa.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-07fafbf4-95d7-4265-aa57-2b4f5e1f0e94-n8ZK92Y

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

“En la EAAB-ESP nos comprometemos a generar lineamientos para la protección, coherencia, efectividad y eficiencia de los actos administrativos expedidos por la Empresa, con el fin de fomentar la calidad normativa y generar seguridad jurídica”.

3.3.5.4. Ejes temáticos

La política de Mejora Normativa atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.1.6.
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.6.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.5.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación, que para la EAAB-ESP serán los ejes temáticos:

Tabla 21 Fases de implementación – Ejes temáticos de la política de Mejora Normativa según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Fase de implementación - Eje temático | Aspectos a tener en cuenta | Objetivos | Productos esperados |
|---------------------------------------|---|---|--|
| Simplificación Administrativa | Adopción de medidas para mejorar la calidad de los documentos administrativos que expide la EAAB-ESP, garantizando una correcta identificación de los tipos de documentos según su contenido, la utilización de un lenguaje simple, lo que fortalecerá la capacidad | Revisar y orientar la gestión y producción normativa en lo relacionado con el marco legal, conceptos jurídicos y estudios realizada por la Empresa. | <ul style="list-style-type: none"> • Resolución. • Directiva. • Circular. • Ayuda de memoria. • Acta de posesión. • Acuerdo de Junta. • Acta de Junta. • Memorando. • Oficio. |

| Fase de implementación - Eje temático | Aspectos a tener en cuenta | Objetivos | Productos esperados |
|--|---|--|--|
| | de producción de actos por parte de las áreas de la Empresa, en cumplimiento de las funciones y competencias a su cargo, los cuales se clasifican de la siguiente manera: | | |
| Protección del ordenamiento Jurídico | Garantizar que los documentos expedidos por la EAAB-ESP, se ajusten a los principios constitucionales y legales que rigen los temas misionales de la Empresa, mediante su revisión por parte de la Oficina de Asesoría Legal, de conformidad con lo establecido en el procedimiento MPFJ0101P - Elaboración de conceptos jurídicos, y elaboración o revisión de documentos. | | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento MPFJ0101P - Elaboración de conceptos jurídicos, y elaboración o revisión de documentos. |
| Transparencia normativa | Asegurar la consulta pública, comunicación y notificación de los actos administrativos que conforme a su naturaleza general deban estar al acceso de los diferentes grupos de interés de la EAAB-ESP, evitando la adopción de alternativas arbitrarias y combatiendo la corrupción mediante la utilización de las tecnologías de la información. | <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la calidad de los documentos y actos administrativos que se expidan. • Racionalizar y depurar el inventario normativo existente. • Facilitar el acceso a la información pública de la empresa mediante la implementación de herramientas de análisis de | <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Resolución. ○ Directiva. ○ Circular. ○ Ayuda de memoria. ○ Acta de posesión. ○ Acuerdo de Junta. ○ Acta de Junta. ○ Memorando. ○ Oficio. |
| Custodia normativa | Realizar la custodia y efectiva baja de los actos o documentos administrativos obsoletos o contradictorios, de conformidad con lo | | <ul style="list-style-type: none"> • Normograma. |

| Fase de implementación - Eje temático | Aspectos a tener en cuenta | Objetivos | Productos esperados |
|--|--|--|--|
| | establecido en el procedimiento MPFJ0104P - Identificación y actualización de normatividad, requisitos legales y otros requisitos. | impacto normativo. | |
| Unificación de criterio jurídico | Asegurar que dentro de la EAAB-ESP exista unificación de criterios jurídicos, evitando que se presenten dos o más posiciones jurídicas formalmente válidas, en distintos sentidos, para resolver un mismo problema, de conformidad con los procedimientos MPFJ0101P - Elaboración de conceptos jurídicos, y elaboración o revisión de documentos y MPFJ0103P - Acompañamiento de profesionales. | Asegurar una correcta asesoría jurídica dentro de la EAAB ESP. | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos MPFJ0101P - Elaboración de conceptos jurídicos, y elaboración o revisión de documentos y MPFJ0103P - Acompañamiento de profesionales. |
| Asesoría jurídica | Brindar la información jurídica solicitada por las diferentes áreas de la EAAB-ESP, teniendo en cuenta términos y procedimientos legales aplicables, así como la pertinencia y oportunidad en la solución de un problema jurídico, de conformidad con los procedimientos MPFJ0101P - Elaboración de conceptos jurídicos, y elaboración o revisión de documentos y MPFJ0103P - Acompañamiento de profesionales. | | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos MPFJ0101P - Elaboración de conceptos jurídicos, y elaboración o revisión de documentos y MPFJ0103P - Acompañamiento de profesionales. |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de gestión de Mejora Normativa.

3.3.6. Servicio al Ciudadano

3.3.6.1. Definición

Política que le permite a la Empresa mejorar sus sistemas de servicios haciendo participe a todas las áreas, permitiendo mejorar su efectividad, colaboración y eficiencia, en pro de la satisfacción ciudadana.

3.3.6.2. Propósito

Facilitar el acceso de los grupos de interés a los servicios de la Empresa, a través de distintos canales, respondiendo a sus necesidades y expectativas, ofreciendo una atención oportuna y con calidad, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando los derechos fundamentales y promoviendo el desarrollo social.

3.3.6.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la Política de gestión “Servicio al Ciudadano” fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la política de Servicio al Ciudadano, dio su visto bueno en la reunión del 26 de noviembre de 2019.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 8 realizado el 12 de diciembre de 2019 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 16 realizado el 23 de abril de 2020, se aprobó la política.

La política de gestión de Servicio al Ciudadano se puede consultar en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/fe561084-f6c1-4d50-9e38-7d2be0d343df/MPEE0104F01-02+Politica+Gestion+Servicio+al+Ciudadano.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-fe561084-f6c1-4d50-9e38-7d2be0d343df-n7doFkS

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

“En la EAAB-ESP nos comprometemos a facilitar el acceso de los grupos de interés a la Empresa a través de distintos canales, que respondan a sus necesidades y expectativas, elevando el grado de satisfacción del servicio, mediante la oferta de trámites y servicios ágiles, que garanticen sus derechos e incentiven el cumplimiento de sus deberes.”.

3.3.6.4. Ejes temáticos

La política de Servicio al Ciudadano atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.2.1
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.7.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.6.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación, que para la EAAB-ESP serán los ejes temáticos:

Tabla 22 Fases de implementación de la política de Servicio al Ciudadano según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--------------------------------|--|--|
| De la ventanilla hacia adentro | Desarrollar acciones y actividades, que buscan la articulación de las áreas, procesos o procedimientos internos de la entidad, así como la coordinación y articulación entre entidades, aspectos fundamentales para ofrecer servicios que atiendan de manera integral las necesidades y expectativas de la ciudadanía. | <ul style="list-style-type: none"> Arreglos institucionales. Procesos y procedimientos. Talento humano. |
| De la ventanilla hacia afuera | Fortalecer las capacidades institucionales para satisfacer las expectativas o necesidades de los ciudadanos; mejorar la comunicación con los usuarios; ofrecer servicios ágiles, oportunos, de calidad, transparentes e incluyentes; todo esto mediante la implementación de diversos canales de interacción (presenciales, telefónicos o virtuales), el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones y el desarrollo de sinergias entre entidades públicas y privadas. | <ul style="list-style-type: none"> Cobertura. Certidumbre. Cumplimiento de expectativas. |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.2.1, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.7 y Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.6.

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP agrupa dichas fases en los siguientes ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de gestión de Servicio al Ciudadano:

Tabla 23 Ejes temáticos y objetivos de la política de Servicio al Ciudadano según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--|--|---|
| Estructura administrativa y direccionamiento estratégico | Fortalecer el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección. | <ul style="list-style-type: none"> Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la Empresa y que dependa de la Alta Dirección. Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--|--|---|
| | | <p>iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora |
| Fortalecimiento de los canales de atención | Fortalecer los canales de atención para interactuar con los grupos de interés. | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047, aplicando un autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos. • Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la Empresa de acuerdo con la NTC 5854 y Convertic. • Implementar convenios con el Centro de Relevancia y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad. • Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos. • Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura. • Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención. • Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención. • Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|----------------|--|--|
| | | <p>tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. |
| Talento humano | Promover la vocación de servicio en los colaboradores. | <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos, a través de procesos de cualificación. • Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Empresa. • Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. • Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. • Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. • Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación con el servicio prestado al ciudadano. • Contar con el talento humano necesario para garantizar la |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|----------------------------------|---|--|
| <p>Normativo y procedimental</p> | <p>Formular acciones para asegurar el cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites. Dado lo anterior se recomienda plantear las siguientes acciones:</p> | <p>operación y el servicio a la ciudadanía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. • Incorporar en el reglamento interno los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental. • Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. • Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. • Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos. • Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico). • Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. • Cualificar el personal encargado de recibir las PQRSD. • Construir e implementar una política de protección de datos personales. • Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área. • Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno. • Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|----------------------------------|---|---|
| Relacionamiento con el ciudadano | Conocer las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos | <p>peticiones interpuestas de manera verbal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar a los usuarios y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la Empresa. • Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de gestión de Servicio al Ciudadano.

3.3.7. Racionalización de Trámites

3.3.7.1. Definición

Política que orienta a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procesos administrativos y facilitar el acceso de los grupos de interés a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la Empresa

3.3.7.2. Propósito

Mejorar la relación entre la Empresa y el usuario, reducir los costos de transacción a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites accediendo a sus derechos de manera efectiva.

3.3.7.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la Política de gestión "Racionalización de Trámites" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la política de Racionalización de Trámites dio su visto bueno en la reunión del 26 de noviembre de 2019.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9 realizado el 18 de diciembre de 2019 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 16 realizado el 23 de abril de 2020, se aprobó la política.

La política de gestión de Racionalización de Trámites puede ser consultada en el enlace: <https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/c783eddf-3e84-4e48-8856-c41557c98d26/MPEE0104F01->

[02+Politica+Gestion+Racionalizacion+de+tramites.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-c783eddf-3e84-4e48-8856-c41557c98d26-n7dohDV](https://www.acueducto.gov.co/02+Politica+Gestion+Racionalizacion+de+tramites.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-c783eddf-3e84-4e48-8856-c41557c98d26-n7dohDV)

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

“En la EAAB-ESP nos comprometemos a simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar trámites y otros procedimientos administrativos que faciliten a los grupos de interés el acceso a los servicios que ofrece la Empresa, reduciendo costos, tiempos, documentos y pasos en su interacción con la EAAB-ESP; así como eliminar aquellos que no sean indispensables.”

3.3.7.4. Ejes temáticos

La política de Racionalización de Trámites atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.2.2
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.8.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.7.

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP agrupa dichas fases en los siguientes ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de gestión de Racionalización de trámites:

Tabla 24 Fases de implementación – Ejes temáticos de la política de Racionalización de trámites según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG

| Fase de implementación - Eje temático | Aspectos a tener en cuenta | Objetivos | Productos esperados |
|---------------------------------------|---|--|--|
| Identificación de trámites | Tiene como objetivo que la entidad, a partir de sus procesos, identifique los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados. Una vez identificados levante la información detallada para efectos de registrarlos en el Sistema Único de Información de | Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT. | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). • La información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012. |

| Fase de implementación - Eje temático | Aspectos a tener en cuenta | Objetivos | Productos esperados |
|--|---|--|--|
| | Trámites - SUIT. | | |
| Priorización de trámites a intervenir | Identificar aquellos trámites que requieran mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. | Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos | <ul style="list-style-type: none"> • Analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permitan establecer criterios de intervención para la mejora del mismo. • Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano. |
| Racionalización de trámites | La racionalización de los trámites debe ser vista como un proceso permanente, basado en pequeñas mejoras, constantes y continuas. | Formular la estrategia de racionalización de trámites. | <ul style="list-style-type: none"> • Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; asimismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización. • Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado: Implementar acciones de racionalización normativa, administrativas y/o tecnológicas. |

| Fase de implementación - Eje temático | Aspectos a tener en cuenta | Objetivos | Productos esperados |
|---------------------------------------|--|---|--|
| Interoperabilidad | Ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades. | Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía. | <ul style="list-style-type: none"> • Compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc. • En la interoperabilidad se consideran cadenas de trámites y las ventanillas únicas: Cadena de trámites y Ventanilla única virtual. |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de gestión de Racionalización de trámites.

3.3.8. Participación Ciudadana en la Gestión Pública

3.3.8.1. Definición

Política que Fortalece de la relación de la Empresa con los grupos de interés, a través de espacios de dialogo que permitan identificar necesidades y expectativas, en términos, buen gobierno, transparencia y bienestar general de los ciudadanos.

3.3.8.2. Propósito

Permitir que la EAAB ESP tenga una incidencia efectiva de sus grupos de interés en los procesos de planeación, implementación, monitoreo y rendición de cuentas de su gestión, a través de diferentes mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

3.3.8.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la Política de gestión "Participación Ciudadana en la Gestión Pública" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, dio su visto bueno en la reunión del 17 de abril de 2020.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 6 realizado el 27 de mayo de 2020 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 21 realizado el 2 de junio de 2020, se aprobó la política.

La política de gestión de Participación Ciudadana en la Gestión Pública puede ser consultado en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/b01e74d2-e918-4a77-9f99-2b7a11816afa/MPEE0104F01-02+Politica+de+Gestion+de+Participacion+Ciudadana.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROO_TWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-b01e74d2-e918-4a77-9f99-2b7a11816afa-napy5nX

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

“En la EAAB-ESP nos comprometemos a facilitar y promover la participación y el control social ciudadano, a través, de mecanismos de diálogo en la gestión de los servicios públicos de la Empresa, para mejorar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés”.

3.3.8.4. Ejes temáticos

La política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.2.3
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.9.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.8.
- Ley 1757 de 2015.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación, que para la EAAB-ESP serán los ejes temáticos:

Tabla 25 Fases de implementación – Ejes temáticos de la política Participación Ciudadana en la Gestión Pública según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG.

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|---------------------------------|---|---|
| Diagnóstico de la participación | Implica la identificación y caracterización de los grupos de valor, análisis de las evaluaciones de la entidad de los procesos de participación, diagnóstico de los canales utilizados por la entidad para la promoción de la participación ciudadana y resultados de los autodiagnósticos para identificar el estado de la | <ul style="list-style-type: none"> • A partir de los resultados de las evaluaciones (incluyendo la de la oficina de control interno y el autodiagnóstico de rendición de cuentas), identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, por cada uno de los ciclos de la gestión. • Validar con las dependencias misionales y de apoyo si los grupos de valor con los que se trabajó en la |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|---------------------------------|---|---|
| | <p>participación en los procesos desarrollados por la entidad.</p> | <p>vigencia anterior atienden a la caracterización de ciudadanos, a que alude la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar si los canales que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son los idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos. • En materia de rendición de cuentas, seguir los pasos de autodiagnóstico que indique el Manual Único de Rendición de Cuentas. • Socializar con los servidores públicos de la entidad los resultados del diagnóstico de la participación ciudadana. |
| <p>Estrategia participación</p> | <p>Implica la conformación de un equipo de trabajo para el proceso de planeación de la participación, el involucramiento de las áreas misionales para la identificación de las actividades en las que intervienen los grupos de valor, el establecimiento de actividades que involucren instancias de participación, la definición de mecanismos o métodos de verificación por parte de los grupos de valor y la socialización de la estrategia de participación a los grupos de valor.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere la planeación de la participación • Identificar en conjunto con las dependencias misionales y de apoyo a la gestión, las actividades en las cuales han programado involucrar a sus grupos de valor e identificar cuáles de ellas corresponden a participación en el ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de las fases • Identificar si las actividades contemplan involucrar las instancias de participación legalmente establecidas • Verificar que todos los grupos de valor estén contemplados en al menos una de las actividades identificadas. En caso contrario, determine otras actividades en las cuales pueda involucrarlos • Divulgar la estrategia de Participación por distintos canales; construir un mecanismo para hacer seguimiento a las observaciones ciudadanas en el proceso de diseño de la estrategia, y divulgar la versión definitiva de acuerdo con las |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|---|---|---|
| | | <p>observaciones recibidas por los grupos de valor.</p> |
| <p>Estrategia de rendición de cuentas</p> | <p>Vigilar la gestión pública, mejorando la relación estado ciudadano de una manera transparente y participativa. Las acciones que se desarrollen, deberán incluirse en el PAAC (Ley 1474 de 2011).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Definir canales y metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de rendición de cuentas; • Definir mecanismos de capacitación para los grupos de valor, que incluya la capacitación para el control social; • Establecer recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementarán; • Establecer cronograma de ejecución de las actividades; • Definir roles y responsabilidades de las diferentes dependencias; • Establecer etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y evaluación de la estrategia; y • Desarrollar campañas de comunicación (interna y externa). |
| <p>Ejecución de estrategias</p> | <p>Identificar la información que servirá de insumo para el desarrollo de los procesos de participación ciudadana, desarrollar las actividades de participación y rendición de cuentas ya definidas, disponiendo de los recursos necesarios para esto, y analizar la información recolectada en los espacios de participación ciudadana desarrollado por las entidades.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la información que servirá de insumo para los procesos de participación ciudadana, y socializarla previamente, en especial con los grupos de valor que serán convocados al proceso de participación, así como las rutas de consulta de la misma. • Convocar las actividades ya definidas habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para recoger las recomendaciones u objeciones de los grupos de valor frente a la gestión de la entidad. Las actividades que se hagan en el ciclo de seguimiento, evaluación y control deberán incluir la invitación a las veedurías para la promoción del control social. • Analizar las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y efectuar los ajustes a que haya lugar. • Este proceso aplica para las actividades de rendición de cuentas |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|---------------------------|---|--|
| | | <p>en el cual se debe analizar el fortalecimiento del diálogo desarrollado en el proceso.</p> |
| Evaluación de estrategias | <p>Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, publicarlos de forma consolidada y documentar las buenas prácticas de la entidad en esta materia.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de Participación y Rendición de Cuentas, para: (i) Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano, (ii) grupos de valor involucrados, (iii) fases del ciclo que fueron sometidas a participación, y (iv) resultados de la incidencia de la participación. En Rendición de Cuentas se analizará adicionalmente la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión. • Publicar y divulgar los resultados, consolidarlos y visibilizarlos de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron. Se deberá hacer especial énfasis en los resultados de la participación del control social efectuado por la ciudadanía y las veedurías. Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público • Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de Participación y Rendición de Cuentas. |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.2.3, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.3.98 y Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.8

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP agrupa dichas fases en los siguientes ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de gestión de *Participación Ciudadana en la Gestión Pública*:

Tabla 26 Ejes temáticos y objetivos de la política de Participación Ciudadana Gestión Pública según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG.

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--|--|--|
| Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana | Promover y garantizar espacios permanentes de participación ciudadana y control social, que fomenten la transparencia en la Empresa. | <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico de la política participación ciudadana en la gestión pública. • Documento diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana • Autodiagnóstico de rendición de cuentas y Participación Ciudadana. • Socialización del documento diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana. |
| Construir la estrategia participación ciudadana y control social en la gestión, articulada a la planeación y gestión institucional | Mejorar el diálogo permanente con los diferentes grupos de interés garantizando la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión empresarial | <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de participación ciudadana en la gestión pública. • Divulgación de la estrategia participación ciudadana y control social, en la gestión pública, a través de canales virtuales, impresos audiovisuales y presenciales. |
| Construir la estrategia de rendición de cuentas en el PAAC | Mejorar el diálogo permanente con los diferentes grupos de interés garantizando la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión empresarial | <ul style="list-style-type: none"> • Formular acciones Componente 3. Rendición de cuentas del PAAC. |
| Ejecutar las estrategias de participación y rendición de cuentas | Promover y garantizar espacios permanentes de participación ciudadana y control social, que fomenten la transparencia en la Empresa. | <ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol y monitoreo del Componente 3. Rendición de cuentas del PAAC. |
| Evaluar las estrategias de participación y rendición de cuentas | Promover y garantizar espacios permanentes de participación ciudadana y control social, que fomenten la transparencia en la Empresa. | <ul style="list-style-type: none"> • Informe anual de relacionamiento con grupos de interés y por los canales, virtual, impreso, audiovisual y presencial. |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de gestión de Participación Ciudadana.

3.3.9. Componente Gestión Ambiental

3.3.9.1. Definición

Componente que define lineamientos, acciones y herramientas para el manejo y mitigación de los impactos ambientales tras la interacción de los procesos empresariales con los recursos naturales.

3.3.9.2. Propósito

Propender por el cuidado del medio ambiente a partir del reconocimiento de la interacción de las actividades que desarrolla la Empresa con el entorno ambiental que lo rodea, mediante la identificación de aspectos y la valoración de impactos ambientales, de forma que con su adecuado manejo se optimice el uso de los recursos.

3.3.9.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la Política de gestión "Ambiental" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico del Componente Ambiental dio su visto bueno en la reunión del 29 de mayo de 2020.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 8 realizado 8 julio de 2020 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 28 realizado el 28 de julio de 2020, se aprobó la política.

La política de gestión Ambiental se puede consultar en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/2c7abf9f-6cbe-40f4-9a27-27426620cc61/MPEE0104F01-02+Politica+Gestion+Ambiental.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-2c7abf9f-6cbe-40f4-9a27-27426620cc61-nfv2ILk

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

"En la EAAB-ESP estamos comprometidos a proteger el medio ambiente mediante: a) la gestión integral del recurso hídrico desde la protección de los ecosistemas estratégicos relacionados con las cuencas abastecedoras 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 a partir de su reducción, reutilización y aprovechamiento y c) la gestión eficiente de la energía mediante el uso de fuentes limpias y su utilización racional en todos los procesos, a través de una estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático, el fortalecimiento de la cultura ambiental, prácticas empresariales sostenibles bajo la perspectiva de ciclo de vida y gestión del conocimiento, con el fin de mejorar nuestro desempeño ambiental, el cumplimiento de requisitos legales ambientales y otros requisitos aplicables y el Sistema de Gestión Ambiental".

3.3.9.4. Ejes temáticos

La política de gestión Ambiental atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 3.2.3.3.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 3.9.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación:

Tabla 27 Fases de implementación de la política de gestión Ambiental según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--|--|--|
| Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA | Definir una política ambiental y objetivos ambientales, basados en los aspectos e impactos ambientales, incluyendo en los mapas de riesgos las cuestiones ambientales detectadas en el contexto, los grupos de interés y los requisitos legales. | <ul style="list-style-type: none"> Política ambiental y objetivos ambientales. Matriz de aspectos e impactos ambientales. Matriz de riesgos ambientales. Matriz de requisitos legales. |
| | Incorporar en la planeación, la gestión y el control, nociones y acciones tendientes a identificar estudiar, controlar y gestionar aquellos elementos de la actividad empresarial (actividades, insumos, productos, subproductos, entre otros) que generan cambios favorables o negativos en el entorno natural. | <ul style="list-style-type: none"> Plan Institucional de Gestión Ambiental –PIGA. |
| | Entender el contexto enfocado al ciclo de vida de sus productos y servicios, para lo cual debe tomar en cuenta, entre otros aspectos, la normativa, la jurisprudencia, acuerdos mundiales, orden público, problemáticas sociales en las regiones apartadas, aseguramiento del agua y cambio climático. | <ul style="list-style-type: none"> Entender el contexto de la organización enfocado al ciclo de vida de sus productos y servicios. |
| | Asegurar las competencias que intervienen en la gestión ambiental. | <ul style="list-style-type: none"> Asegurar las competencias de los servidores públicos que intervienen en la gestión ambiental. |
| | Establecer las mediciones que permitan evidenciar el desempeño ambiental. | <ul style="list-style-type: none"> Establecer indicadores para medir el avance en la gestión ambiental. |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 5.2.4.

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP agrupa dichas fases en los siguientes ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de gestión Ambiental:

Tabla 28 Ejes temáticos de la política de gestión Ambiental según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--|-------------------------------------|---|
| Protección, recuperación, conservación y uso | Objetivos de Desarrollo Sostenible: | <ul style="list-style-type: none"> Programa de protección, recuperación, conservación y uso sostenible de áreas de |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--|---|--|
| sostenible de áreas de interés de la EAAB-ESP en cuencas abastecedoras | Objetivo 3. Salud y bienestar. | interés de la EAAB - ESP en cuencas abastecedoras. |
| Protección, recuperación, conservación y uso sostenible de la estructura ecológica principal relacionada con el sistema hídrico del Distrito Capital, en áreas de interés de la EAAB-ESP | Objetivo 6. Agua limpia y saneamiento. | <ul style="list-style-type: none"> Programa de protección, recuperación, conservación y uso sostenible de la estructura ecológica principal relacionada con el Sistema Hídrico del Distrito Capital en áreas de interés de la EAAB - ESP. |
| Uso eficiente y ahorro del agua | Objetivo 7. Energía asequible y no contaminante. | |
| Gestión integral de vertimientos | Objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico. | <ul style="list-style-type: none"> Programa de uso eficiente y ahorro del agua. Programa de gestión integral de vertimientos. |
| Gestión integral de residuos | Objetivo 15. Vida de ecosistemas terrestres. | <ul style="list-style-type: none"> Programa de gestión integral de residuos. |
| Uso racional y eficiente de la energía | Objetivo 12. Producción y consumo responsables | <ul style="list-style-type: none"> Programa de uso eficiente y racional de la energía. |
| Implementación de prácticas sostenibles | Objetivo 13. Acción por el clima. | <ul style="list-style-type: none"> Programa de implementación de prácticas sostenibles. Programa de consumo sostenible. |
| Consumo sostenible | Objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas | <ul style="list-style-type: none"> Programa de investigación ambiental. Programa de gestión socio ambiental |
| Gestión socio ambiental | | |
| Investigación ambiental | | |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de Gestión Ambiental.

3.4. DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Esta dimensión promueve el seguimiento permanente a la gestión y desempeño, con el fin de conocer permanentemente el estado de avance de la gestión, plantear las acciones para mitigar posibles riesgos que la puedan desviar del cumplimiento de lo planeado y determinar si se lograron los objetivos y metas en los tiempos previstos, en las condiciones de cantidad y calidad esperadas y con un uso óptimo de recursos y de esta forma tomar las acciones pertinentes para mejorar la gestión y definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés.

La dimensión de Evaluación de Resultados se implementa en dos momentos: a través del seguimiento a la gestión institucional, y en la evaluación propiamente de los resultados obtenidos. Con esta dimensión, y la implementación de la Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, se logra cumplir el objetivo de MIPG "Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua".

3.4.1. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

3.4.1.1. Definición

Política que define lineamientos para realizar seguimiento y evaluación a la gestión empresarial y desempeño, mediante el monitoreo permanentemente de metas, tiempos y recursos, en aras de promover cultura organizacional soportada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua.

3.4.1.2. Propósito

- Promover el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en sus diferentes planes.
- Identificar posibles riesgos y mitigarlos.
- Monitorear el logro de los objetivos y metas de cada uno de los planes formulados.
- Evaluar la satisfacción de los grupos de interés.

3.4.1.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la Política de gestión "Seguimiento y evaluación del desempeño institucional" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional dio su visto bueno en la reunión del 15 de noviembre de 2019.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 7 realizado 26 de noviembre de 2019 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 96 realizado el 4 de diciembre de 2019, se aprobó la política.

La política de gestión de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional se puede consultar en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/a58d2f98-a341-444f-b58e-9f5889cb49ed/MPEE0104F01-02+Politica+SIGDMIPG.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-a58d2f98-a341-444f-b58e-9f5889cb49ed-n23r3Jt

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

"En la EAAB-ESP estamos comprometidos a realizar el autocontrol, monitoreo y seguimiento al desempeño institucional, con el fin de conocer y evaluar los avances, logros y riesgos identificados en la planeación institucional, para la toma de decisiones, mejora continua y satisfacción de grupos de interés".

3.4.1.4. Ejes temáticos

La política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 4.2.1.
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.4.1.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 4.1.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación:

Tabla 29 Fases de implementación de la política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--|--|--|
| Definir un área o servidor responsable del diseño, implementación y comunicación de los mecanismos de seguimiento y evaluación | Organizar de forma detallada los responsables y roles que deben desempeñar en el proceso de seguimiento, monitoreo y control. | <ul style="list-style-type: none"> • Mapeo de los actores involucrados en el seguimiento y evaluación. • Definición de líneas de defensa asociadas a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Primera línea de defensa: Autocontrol. ○ Segunda línea de defensa: Monitoreo. ○ Tercera línea de defensa: Seguimiento. |
| Revisar y actualizar los indicadores y demás mecanismos de seguimiento y evaluación establecidos en la entidad y por otras autoridades | Validar que los indicadores y demás mecanismos de seguimiento y evaluación brinden suficiente información para establecer el grado de avance del desempeño institucional. | <ul style="list-style-type: none"> • Ficha de formulación de indicadores: <ul style="list-style-type: none"> ○ Estratégicos. ○ De proceso. ○ Operativos. |
| Evaluar el logro de los resultados | <p>Verificar permanentemente el desempeño institucional, a través de los lineamientos definidos en el autocontrol, monitoreo y seguimiento, para garantizar el logro de la planeación institucional, e identificar con mayor precisión las oportunidades de mejora que se deban emprender.</p> <p>Esta fase incluye la evaluación y seguimiento al Plan Distrital de Desarrollo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol y monitoreo del desempeño institucional: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tablero de Control Corporativo. ○ Acuerdos de Gestión. ○ Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG. ○ Evaluación y seguimiento a los compromisos de las políticas públicas. ○ Evaluación y seguimiento al Plan Distrital de Desarrollo. |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|---|---|---|
| Evaluar la gestión del riesgo | Contar con procedimientos efectivos para la detección temprana de riesgos potenciales y se tomen para su mitigación o eliminación, cuando se detecten desviaciones en el desempeño institucional, con el fin de apoyar la toma de decisiones para lograr mejores resultados, gestionar con mayor eficacia y eficiencia los recursos y facilitar la rendición de cuentas a los grupos de interés e informes a los organismos de control. | <ul style="list-style-type: none"> Matriz de riesgos. |
| Evaluar la percepción de los grupos de interés | Evaluar la percepción frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad, con el fin de fortalecer el mejoramiento continuo y la confianza de los grupos de interés. | <ul style="list-style-type: none"> Mecanismos de medición de la satisfacción o percepción de grupos de interés |
| Documentar los resultados de los ejercicios de seguimiento y evaluación | Contar con información fiable y oportuna que permita realizar un proceso adecuado de toma de decisiones, transferencia del conocimiento, retroalimentación en los ejercicios de Direccionamiento Estratégico y Planeación, así como para la elaboración de informes de gestión que se suministran a los organismos de control, rendición de cuentas, entre otros. | <ul style="list-style-type: none"> Informes de gestión. |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 4.2.1, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.4.1 y Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 4.1.

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP agrupa dichas fases en los siguientes ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de gestión de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional:

Tabla 30 Ejes temáticos y objetivos de la política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|----------------------------------|---|---|
| Diseño del proceso de evaluación | Definir indicadores o cualquier otro mecanismo que le permita verificar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos y el logro de los resultados. | Definir un área o servidor responsable del diseño, implementación y comunicación de los mecanismos de seguimiento y evaluación. |
| | | Revisar y actualizar los indicadores y demás mecanismos de seguimiento y evaluación establecidos en la entidad y por otras autoridades. |
| Calidad de la evaluación | Concretar ejercicios de seguimiento y evaluación de gestión y resultados en documentos claros, disponibles y útiles para la elaboración de informes de gestión internos y externos, la rendición de cuentas a la ciudadanía o futuros ejercicios de planeación institucional. | Evaluar el logro de los resultados. |
| Utilidad de la información | Utilizar los resultados de los ejercicios de evaluación institucional y de la gestión del riesgo, como insumos para identificar oportunidades de mejora, aprendizaje e innovación. | Evaluar la gestión del riesgo. |
| | | Evaluar la percepción de los grupos de interés. |
| Efectividad de la evaluación | Evaluar el logro de las metas y resultados establecidos en la planeación institucional. | Documentar los resultados de los ejercicios de seguimiento y evaluación. |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de gestión de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

3.5. DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Esta dimensión tiene como objetivo asegurar el uso y flujo adecuado de información interna y externa, permitiendo un relacionamiento con todos los grupos de interés; contando con diferentes canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Esta dimensión se desarrolla a través de tres Políticas de Gestión y Desempeño Institucional:

1. Gestión Documental
2. Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción
3. Gestión de la información estadística.

3.5.1. Gestión Documental

3.5.1.1. Definición

Comprende las actividades administrativas y técnicas que se desarrollan por parte de la EAAB-ESP, orientadas a planificar, administrar, organizar y custodiar los documentos que se producen y reciben, en cumplimiento de su misión, responsabilidades y procesos a cargo, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

3.5.1.2. Propósito

Desarrollar una cultura que se fundamente en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua, optimizando el flujo, protección, trazabilidad y disponibilidad de la información

Así mismo, preservar y acceder a los documentos que soportan la información esencial de la EAAB-ESP, para asegurar mayor eficacia administrativa, la promoción de la transparencia, el acceso a la información pública y la protección del patrimonio documental.

3.5.1.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la política de "Gestión Documental" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la Política de Gestión Documental dio su visto bueno en la reunión del 15 de octubre de 2019.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 6 realizado el 28 de octubre de 2019 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 93 realizado el 12 de noviembre de 2019, se aprobó la política.

La política de Gestión Documental puede ser consultada en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/f5c7ec0b-582a-49c6-8790-4fa81bbc3421/MPEE0104F01-02+Política+Gestion+Documental.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K86_2HG82NOTF70QEKDBLFL3000-f5c7ec0b-582a-49c6-8790-4fa81bbc3421-napF2EW

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

"En la EAAB-ESP estamos comprometidos con el fortalecimiento de la gestión documental en todos los niveles de la organización, incorporando las nuevas tecnologías de la información, aplicando la normatividad vigente externa e interna, para salvaguardar con eficiencia y eficacia la información resultado de sus funciones y actividades, conservando la memoria institucional y patrimonio documental histórico, asignando los recursos necesarios para asegurar la adecuada función archivística, adoptando las mejores prácticas y garantizando integridad, autenticidad, veracidad, seguridad, disponibilidad y consulta, basados en los principios orientadores de transparencia, colaboración y participación".

3.5.1.4. Ejes temáticos

La política de Gestión Documental atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 5.2.2.
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.5.1.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 5.1.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación:

Tabla 31 Fases de implementación – Ejes temáticos de la política Gestión Documental según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Fase de implementación - Eje temático | Objetivos | Productos esperados |
|---------------------------------------|--|--|
| Estratégico | Garantizar la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida desde su origen. | Comprende actividades relacionadas con el diseño, planeación, verificación, mejoramiento y sostenibilidad de la función archivística (gestión de documentos y administración de archivos), mediante la implementación de un esquema gerencial y de operación a través de planes, programas y proyectos que apalancan los objetivos estratégicos de la institución, además de articularse con otras políticas de eficiencia administrativa |
| Administración de archivos | Asegurar la actualización e implementación de las herramientas archivísticas requeridas para el adecuado funcionamiento de los archivos. Asegurar la implementación del sistema integrado de conservación y preservación de documentos (SICYP). | Comprende el conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, necesarios para la realización de los procesos de la gestión documental y el eficiente funcionamiento de los archivos, en el marco de la administración institucional como lo indica la Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000, en el Título IV. |
| Documental | Propender por el adecuado funcionamiento de la gestión documental y el ciclo de vida de los documentos. | Comprende los procesos de la gestión documental. Conjunto de actividades técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de |

| Fase de implementación - Eje temático | Objetivos | Productos esperados |
|---------------------------------------|---|---|
| | | facilitar su utilización y conservación. |
| Tecnológico | Propender por el adecuado funcionamiento de la gestión documental y el ciclo de vida de los documentos. | Comprende la administración electrónica de documentos, la seguridad de la información y la interoperabilidad en cumplimiento de las políticas y lineamientos de la gestión documental y administración de archivos. |
| Cultural | Propender por el adecuado funcionamiento de la gestión documental y el ciclo de vida de los documentos. | Comprende aspectos relacionados con la interiorización de una cultura archivística por el posicionamiento de la gestión documental que aporta a la optimización de la eficiencia y desarrollo organizacional y cultural de la entidad y la comunidad de la cual hace parte, mediante la gestión del conocimiento, gestión del cambio, la participación ciudadana, la protección del medio ambiente y la difusión. Todo ello en el marco del concepto de cultura como "conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y emocionales que caracterizan a los grupos humanos y que comprende, más allá de las artes y las letras, modos de vida, derechos humanos, sistemas de valores, tradiciones y creencias." Ley 397 de 1997. Art. 1 núm. 1 |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 5.2.2, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.5.1 y Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 5.1.

El desarrollo de la planeación de la política se da principalmente mediante:

- El Plan Institucional de Archivos – PINAR
- El Programa de Gestión Documental - PGD

El Plan Institucional de Archivos – PINAR: se constituye en el instrumento para la planeación de la función archivística que se articula con los planes y proyectos estratégicos de la Empresa.

Es el resultado de un proceso dinámico que requiere en especial de la cooperación, articulación y coordinación permanente de la alta dirección, la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, la Gerencia de Tecnología, la Gerencia Corporativa de

Planeamiento y Control, la Gerencia Jurídica, los productores documentales y en general las demás áreas de la Empresa, para coordinar los planes, programas y proyectos a corto, mediano y largo plazo que permitan desarrollar la función archivística de la EAAB-ESP

Tabla 32 Formulación del PINAR

| ETAPAS | DESCRIPCIÓN |
|--|---|
| Identificación de la situación actual | Comprende la recolección de la información que determina el estado de la Empresa, permite identificar la problemática de la función archivística mediante el diagnóstico integral de archivo, el mapa de riesgo del proceso de gestión documental, los informes de auditorías realizadas al proceso y las visitas de entes de control, los resultados del FURAG, el autodiagnóstico de la política, entre otros |
| Definición de aspectos críticos | Identificada la situación actual se analizan los aspectos prioritarios a tratar que afecten la función archivística de la Empresa, asociándolos a los riesgos que los pueden afectar, de forma que facilite su priorización. |
| Priorización de Aspectos Críticos | Se determina el nivel de impacto de los aspectos críticos frente a los ejes articuladores de la función archivística, para determinar los temas a abordar en el PINAR. Estos ejes son: Administración de archivos, acceso a la información, preservación de la información, aspectos tecnológicos y de seguridad y fortalecimiento y articulación. |
| Formulación de la visión estratégica del PINAR | Función manifiesta para mejorar la función archivística de la Empresa. |
| Formulación de los objetivos | Elementos medibles que dan cuenta de la materialización de la visión estratégica del PINAR. |
| Formulación de los planes y proyectos | Plantea las acciones que aportan al logro de los objetivos y el tratamiento de los aspectos críticos identificados de la EAAB-ESP. Estos deben definir el alcance, responsable, producto, plazo establecido, los recursos necesarios, indicadores, roles y responsabilidades del proyecto. |
| Construcción del Mapa de Ruta | Compendio de los planes, programas y proyectos relacionados con la función archivística. Presenta el orden específico y secuencial en el que se van a desarrollar estos instrumentos. |
| Construcción de los elementos de seguimiento y control | Comprende el diseño y construcción de los indicadores y demás herramientas que aportan a la verificación y seguimiento de los elementos del PINAR, asigna roles y define frecuencia de aplicación para garantizar que el seguimiento aporta al logro de los objetivos. |

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Programa de Gestión Documental – PGD: Instrumento archivístico que formula y documenta el desarrollo sistemático del proceso de gestión documental encaminado a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la EAAB-ESP, implica:

- La formulación de la política de gestión documental de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2609 de 2012.
- La designación de un responsable de la administración y el control de la gestión documental de acuerdo con lo establecido en la Ley 594 del 2000
- La conformación de un equipo que cuente con profesionales calificados en archivística y con enfoques disciplinarios diferentes para lograr la armonización del PGD con los demás instrumentos.

El PGD parte del diagnóstico de las condiciones actuales de la gestión documental en la EAAB-ESP, para facilitar el diseño y la mejora de los instrumentos archivísticos en la planeación de la Empresa y se apoya en el marco normativo nacional y distrital aplicable para la conformación del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA).

El desarrollo de la política consta de 18 herramientas que se describen en la siguiente tabla:

Tabla 33 Herramientas de Implementación Política Gestión Documental

| HERRAMIENTAS/ INSTRUMENTOS | DESCRIPCIÓN |
|--|---|
| Programa de Gestión Documental – PGD | Manual para la implementación de un Programa de Gestión Documental – PGD. (Archivo General de la Nación, 2014). |
| Plan Institucional de Archivos – PINAR | Manual para la formulación del Plan Institucional de Archivos – PINAR. (Archivo General de la Nación, 2014). |
| Gestión Documental y Gobierno Electrónico. | Gestión Documental y Gobierno electrónico. (Archivo General de la Nación, 2015). |
| Mini Manual TRD | Mini manual TRD (Archivo General de la Nación, 2015). |
| Gestión Documental y Administración de Archivos | Modelo de Gestión documental y administración de archivos 1.0. (Archivo General de la Nación, 2018). |
| Inventario de Activos de Información | Lineamiento Inventario de activos de información (Secretaría General, alcaldía Mayor de Bogotá, 2015). |
| Cuadro de caracterización documental | Lineamiento Cuadro de caracterización documental (Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, 2014). |
| Proceso de Gestión Documental en el SIG | Lineamiento Proceso de Gestión Documental en el SIG (Secretaría General, alcaldía Mayor de Bogotá, 2015). |
| Programas del Sistema Integrado de conservación | Programas del Sistema Integrado de conservación: Guía práctica para las entidades del Distrito Capital. (Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, 2015). |
| Clasificación y valoración para las series documentales producidas en los procesos transversales | Guía de uso de la propuesta para la clasificación y valoración para las series documentales producidas en los procesos transversales de las entidades del distrito. (Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, 2016). |
| Tablas de Retención Documental | Tablas de Retención Documental para las entidades distritales (Guía para implementación): (Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, 2016). |

Fuente: Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 5.1.2

3.5.2. Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción

3.5.2.1. Definición

Política que garantiza el derecho fundamental que tiene todo ciudadano a tener acceso a la información pública de la gestión de la Empresa.

3.5.2.2. Propósito

Permitir que los grupos de interés accedan a la información pública de la Empresa sin realizar ningún tipo de solicitud y de dar respuesta oportuna, veraz y gratuita a las solicitudes de acceso a la información.

3.5.2.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la política corporativa "Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, dio su visto bueno en la reunión del 18 de noviembre de 2019.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 7 realizado el 26 de noviembre de 2019 se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 95 realizado el 4 de diciembre de 2019, se aprobó la política.

La política corporativa de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción puede consultarse en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/2e9e4040-a52a-44bf-ae38-38c95fce5484/MPEE0104F01-02+Politica+Transparencia.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82_NOTF70QEKDBLFL3000-2e9e4040-a52a-44bf-ae38-38c95fce5484-n23rias

A continuación se presenta la descripción de la política Corporativa:

"En la EAAB-ESP estamos comprometidos a garantizar el derecho al acceso a una información pública veraz, para fortalecer la confianza en todos los grupos de interés a través de acciones de transparencia, integridad, medidas anticorrupción y capacidades institucionales, orientadas a la eficiencia, la eficacia y la calidad en la gestión Empresarial".

3.5.2.4. Ejes temáticos

La política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 5.2.3.

- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.5.1.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 5.1.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación:

Tabla 34 Fases de implementación – Ejes temáticos la política de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG

| Fase de Fase de implementación - Eje temático | Aspectos a tener en cuenta | Productos Esperados |
|--|---|---|
| Lineamientos de Transparencia Activa | Promover el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública las entidades tienen la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna. | <ul style="list-style-type: none"> • Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura. • Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. • Divulgación de datos abiertos. • Publicación de información sobre contratación pública. • Publicación y divulgación de información establecida en la Política de Gobierno Digital. |
| Lineamientos de Transparencia Pasiva | Prestar atención de calidad y respuesta clara y oportuna a las solicitudes que presente la ciudadanía, lo cual incluye todo tipo de petición, queja, reclamo, denuncia o trámite. | <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información • Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública |
| Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | Publicar los instrumentos de Gestión de información Pública establecidos en la Ley 1712 de 2014. | <ul style="list-style-type: none"> • El Registro o inventario de activos de Información. • Esquema de publicación de información, según Matriz de Cumplimiento de Sujeto Obligado No Tradicional de la Procuraduría General de la Nación, la cual es la base del sistema de información para la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, de acuerdo con el formato MPEE0302F04 Esquema de Publicación de Información. El área responsable del monitoreo (segunda línea de defensa) del esquema de publicación de información es la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos. El área |

| Fase de Fase de implementación - Eje temático | Aspectos a tener en cuenta | Productos Esperados |
|---|--|---|
| | | responsable de diligenciar la fecha de publicación y/o actualización es la Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones. <ul style="list-style-type: none"> El Índice de Información Clasificada y Reservada. |
| Criterio diferencial de accesibilidad | Definir las acciones y alcance de la accesibilidad en términos de lenguaje, contenidos, visualización, descarga y consulta de información. | <ul style="list-style-type: none"> Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. |
| Monitoreo del Acceso a la Información Pública | Monitorear el acceso la información pública, teniendo en cuenta lo establecido en el Art. 52 del Decreto 103 de 2015. | <ul style="list-style-type: none"> El número de solicitudes recibidas. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. El tiempo de respuesta a cada solicitud. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de Gestión Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción.

3.5.3. Gestión de la Información Estadística

3.5.3.1. Definición

Política que define lineamientos para asegurar la disponibilidad, la calidad, la accesibilidad, el uso de la información estadística; así como la gestión y el aprovechamiento de registros administrativos en aras de contribuir al aseguramiento de la calidad de la información bajo estándares y lenguajes comunes.

3.5.3.2. Propósito

Mejorar la efectividad de la gestión y planeación basada en evidencias, garantizando disponibilidad continua de información de calidad, fomentando el diálogo social con la ciudadanía y los grupos de interés y generando control político y social que permita la transparencia de las actuaciones de la Empresa.

3.5.3.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la política de gestión "Gestión de la Información Estadística" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la Política Gestión de la Información Estadística, dio su visto bueno en la reunión del 11 de junio de 2020.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 7 realizado el 24 de junio de 2020, se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 28 realizado el 28 de julio de 2020, se aprobó la política.

La política de Gestión de la Información Estadística se puede consultar en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/9c81fac6-7a61-4b89-abaa-771c94843ee0/MPEE0104F01-02+Politica+de+Gestion+de+la+Informacion+Estadistica.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROO_TWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-9c81fac6-7a61-4b89-abaa-771c94843ee0-neC6bH9

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

"En la EAAB-ESP estamos comprometidos a mejorar continuamente la producción de la información estadística aplicando los mecanismos establecidos para asegurar la disponibilidad, la calidad, la accesibilidad y el uso de la información estadística".

3.5.3.4. Ejes temáticos

La política de Gestión de la Información Estadística atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 5.2.4.

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP agrupa dichas fases en los siguientes ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de Gestión de la Información Estadística:

Tabla 35 Ejes temáticos y objetivos de la política de Gestión de la Información Estadística según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|---------------------------|--|---|
| Planificación Estadística | Definir objetivos, metas y acciones para organizar y | Identificar la información que permita: dar respuesta a la normatividad y a los |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--|--|--|
| | <p>fortalecer la información estadística de una forma priorizada, teniendo en cuenta su impacto en la toma de decisiones.</p> <p>Definir una hoja de ruta para fortalecer su producción, accesibilidad y el uso de la información estadística, así como el fortalecimiento de sus registros administrativos en el corto, el mediano y el largo plazo.</p> | <p>compromisos adquiridos en agendas nacionales e internacionales; la formulación, el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas; y la asignación de recursos públicos.</p> <p>Caracterizar la información estadística producida y los registros administrativos.</p> <p>Elaborar diagnósticos sobre la actividad estadística que incluya los aspectos relacionados con el entorno institucional (Marco normativo, los recursos y el compromiso de calidad de la entidad productora de la información estadística), el proceso de producción y su calidad, así como con el acceso y uso de la información.</p> <p>Elaborar un plan de acción a partir del diagnóstico, que permita fortalecer la producción estadística, la administración y la gestión de los registros administrativos.</p> <p>Establecer acciones para el fortalecimiento de la producción estadística, la administración y la gestión de los registros administrativos.</p> |
| Fortalecimiento de registros administrativos | <p>Identificar el estado de registros administrativos, las fortalezas y debilidades para diseñar e implementar un plan de fortalecimiento dirigido a mejorar la calidad; incrementar su uso y aprovechamiento estadístico; mejorar sus procesos internos; controlar la gestión; y generar información que permita tomar decisiones basado en evidencias.</p> | <p>Realizar autodiagnósticos de los registros administrativos para el fortalecimiento y el aprovechamiento estadístico.</p> <p>Diseñar registros administrativos para que sean aprovechados en la producción de estadísticas o indicadores.</p> <p>Anonimizar las bases de datos de registros administrativos para promover el acceso y el aprovechamiento estadístico de la información, respetando la confidencialidad de la información.</p> |
| Calidad Estadística | <p>Contar con información relevante, accesible, precisa, oportuna y comparable; para la toma de decisiones basada en evidencia, el control social y político.</p> | <p>Implementar las recomendaciones para la difusión y el acceso de la información estadística y registros administrativos.</p> <p>Implementar las recomendaciones que favorecen mayores niveles de desagregación en la producción estadística, utilizando las características diferenciales de cada caso.</p> <p>Implementar los conceptos</p> |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|------------------------|----------------------------|--|
| | | estandarizados, nomenclaturas y clasificaciones en los registros administrativos e información estadística, de acuerdo con el ámbito de aplicación. |
| | | Documentar los procedimientos y fichas técnicas de los indicadores, procesos estadísticos y registros administrativos. |
| | | Implementar los lineamientos para el proceso estadístico establecidos por el líder de la política. |
| | | Aplicar procesos de estandarización y armonización en la producción estadística para asegurar la comparabilidad y la interoperabilidad de las estadísticas producidas. |
| | | Implementar de los requisitos de la calidad establecidos en la norma técnica de la calidad del proceso estadístico vigente en sus procesos de producción estadística. |
| | | Realizar la autoevaluación de la gestión del proceso estadístico en forma periódica. |
| | | Formular e implementar acciones de mejora generadas a partir de los resultados de la autoevaluación de la gestión del proceso estadístico y de las evaluaciones de la calidad estadística. |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 5.2.4, MPEE0104F01-02 Política de Gestión de la Información Estadística.

3.6. DIMENSIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Esta dimensión promueve el desarrollo de acciones que permitan identificar, valorar, capitalizar, aplicar y transferir el conocimiento entre la Empresa y los grupos de interés, con el objetivo de fortalecer los escenarios de aprendizaje institucional, facilitar el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, desarrollar mecanismos de experimentación e innovación para proporcionar soluciones efectivas y promover buenas prácticas de gestión.

Con esta dimensión, y la implementación de la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación, se logra cumplir el objetivo de MIPG "Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua".

3.6.1. Gestión del Conocimiento y la Innovación

3.6.1.1. Definición

Política que promueve el uso de nuevas prácticas, metodologías e instrumentos que faciliten la construcción de una cultura de análisis y retroalimentación para la mejora continua y posicionen el aprendizaje institucional como herramienta indispensable para la generación de valor.

3.6.1.2. Propósito

Facilitar el aprendizaje y la adaptación a los cambios y a la evolución del entorno, mediante la gestión del conocimiento que permita generar productos/servicios adecuados a las necesidades de los grupos de interés y facilitar la innovación institucional a partir de la transformación organizacional en el marco de la eficiencia y la productividad.

3.6.1.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la política de "Gestión del Conocimiento y la Innovación" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la Política Gestión del Conocimiento y la Innovación, dio su visto bueno en la reunión del 22 de agosto de 2019.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 5 realizado 6 de septiembre de 2019, se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 94 realizado el 28 de noviembre de 2019, se aprobó la política.

La política de Gestión del Conocimiento y la Innovación se puede consultar en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/621fc178-5ae9-4afe-95de-12fdd6ad395b/MPEE0104F01-02+Politica+Gestion+del+conocimiento.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-621fc178-5ae9-4afe-95de-12fdd6ad395b-n0LYR4m

A continuación se presenta la descripción de la política de Gestión:

"La EAAB-ESP promueve la Gestión del Conocimiento y la Innovación (GCI) para el logro de los objetivos estratégicos a través de la identificación del conocimiento existente y requerido, y el reconocimiento de las oportunidades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i), que permitan el cierre de brechas, la formalización, la preservación, la transferencia y la apropiación del conocimiento".

De manera complementaria a la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación, la EAAB-ESP cuenta con la política de gestión de Normalización Técnica, la cual fue elaborada por la Dirección Ingeniería Especializada como líder del equipo técnico de la política de "Gestión del Conocimiento y la Innovación", presentada en el Comité Industrial y en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 6 realizado el 28 de octubre de 2019 para su visto bueno y posteriormente fue aprobada en En el Comité Corporativo No. 96 realizado el 11 de diciembre de 2019.

La política de gestión de Normalización Técnica se puede consultar en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/d57989cd-41f3-4a07-9d2d-7529112d47c6/MPEE0104F01-02+Pol%C3%ADtica+Normalizaci%C3%B3n+T%C3%A9cnica.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-d57989cd-41f3-4a07-9d2d-7529112d47c6-n23rmk5

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión de Normalización Técnica:

“La EAAB-ESP se compromete en el marco de gestión del conocimiento e innovación (GCeI) a establecer estándares de referencia de obligatorio cumplimiento que corresponden a Normas y Especificaciones Técnicas definidas por consenso al interior de la empresa, para que su aplicación sea obligatoria y fundamento de las actividades relacionadas con el diseño, construcción, operación y mantenimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado, permitiendo así su correcto funcionamiento, un adecuado control de cambios, una oportuna actualización tecnológica, la protección del medio ambiente, un mejor desempeño económico y el trabajo de todos los operarios y usuarios del sistema en condiciones seguras”.

3.6.1.4. Ejes temáticos

La política de Gestión del Conocimiento y la Innovación atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 6.3.
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.6.1.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 6.1.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación:

Tabla 36 Fases de implementación de la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--|---|--|
| Generación y producción del conocimiento | Indagar, experimentar y generar nuevas ideas, que se conviertan en capital intelectual e impacten positivamente la gestión institucional. | <ul style="list-style-type: none"> • Retos de conocimiento: Plantear retos a los servidores para solucionar dificultades de la Empresa. • Plan de I+D+i. • Publicaciones: Planear e identificar las publicaciones anuales de cada una de las áreas de la entidad, desarrollarlas y hacerles seguimiento. • Convenios interinstitucionales con entidades, instituciones académicas, |
| | Generación de nuevas ideas (ideación). | |
| | Apoyo y desarrollo de la innovación. | |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|-------------------------------------|---|---|
| | <p>Experimentación.</p> <hr/> <p>Impulso a la investigación.</p> | <p>centros de pensamiento, entre otros, para promover actividades de generación del conocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformación de comunidades de práctica. • Asistencia de pares: reunión con expertos, internos, externos o personas que puedan proveer una perspectiva especializada sobre un tema de interés, inquietud o antes de emprender un proyecto. |
| Herramientas para uso y apropiación | <p>Disponer de las herramientas y tecnología confiables y de fácil acceso para obtener, organizar, comunicar, sistematizar, guardar y compartir los datos y la gestión de la información y conocimiento de la Empresa.</p> <p>Se puede basar en bancos de datos, portales virtuales, herramientas de relacionamiento con los grupos de interés, tableros de control, mapas de conocimiento, biblioteca virtual o física, un gestor documental, la creación de una red de expertos y la articulación de la gestión del conocimiento en los portales web y la intranet.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Publicación de información en el banco de conocimientos de la Empresa. • Creación de red de expertos. • Mapas de conocimiento. • Biblioteca virtual o física de publicaciones para consulta. • Gestor documental: Sistema para guardar documentos de archivo físico o electrónico. • Articulación del tema en portal web, intranet y microsítio de gestión del conocimiento de la Empresa. |
| Analítica institucional | Aprovechar los datos generados por la Empresa, para que sean útiles en la toma de decisiones. | <ul style="list-style-type: none"> • Tablero de Control Corporativo. • Visualización de datos para la toma de decisiones. • Reconocimiento de saberes de servidores y contratistas. • Reconocimiento de herramientas y capacidades para aprendizaje. |
| Cultura de compartir y difundir | Incentivar los procesos de aprendizaje, fomentar la innovación y generar espacios de creación colaborativa mediante interacciones o redes de | <ul style="list-style-type: none"> • Generación y socialización de buenas prácticas. • Generación y recolección de lecciones aprendidas. • Entregas de conocimiento: Deben realizarse cuando un miembro de la |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|--|--|--|
| | <p>enseñanza – Aprendizaje, con el fin de compartir contenidos, procedimientos, modelos de gestión o métodos para recrear, retroalimentar o ajustar estrategias de intervención.</p> <p>Se puede basar en buenas prácticas, lecciones aprendidas, espacios de creación colaborativa, comunidades de práctica y aprendizaje, entregas de conocimiento por parte de los colaboradores, encuentros virtuales con expertos y la participación en eventos nacionales e internacionales.</p> | <p>Empresa se va a retirar de su posición o rol.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cafés de conocimiento. • Mercados de conocimiento. • Encuentros virtuales con expertos: Conversatorios o tertulias con expertos externos que sean periódicas y sobre diversos temas importantes para la Empresa. • Memoria institucional: <ul style="list-style-type: none"> ○ Línea de tiempo de la Empresa. ○ Entrevistas a colaboradores que se retiran. ○ Entrevistas a exdirectores o servidores que tienen amplia experiencia o conocimiento sobre la Empresa. ○ Banco de buenas prácticas. • Espacios de difusión del conocimiento. • Espacios de retroalimentación: los espacios de participación como audiencias de rendición de cuentas, grupos de discusión, comunidades de práctica, equipos transversales. • Comunidades de práctica y redes de conocimiento. • Compartir conocimiento: Participación en eventos nacionales e internacionales, medios de comunicación y carteleras. • Laboratorio pedagógico: Espacios de enseñanza aprendizaje con la intención de fortalecer los saberes de la Empresa. |
| <p>Identificación y ejecución del plan de acción</p> | <p>Evitar la fuga del conocimiento.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Revisar procedimientos, mecanismos y formatos para retiro de los cargos por cualquier situación administrativa. • Definir estrategias para la transferencia del conocimiento resultado de retiro de los cargos. • Revisar y establecer procedimientos, tablas de retención documental y repositorios de información, con el fin de transferir el conocimiento. • Usar las tecnologías de la información y las comunicaciones para mejorar los procesos de archivo y gestión |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|------------------------|---|--|
| | | <p>documental.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar, documentar, consolidar y compartir buenas prácticas y lecciones aprendidas, en especial las que lleven a cabo las áreas misionales. • Definir espacios y estrategias para compartir el conocimiento tácito y explícito de la Empresa. |
| | <p>Producir conocimiento estratégico para la Empresa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar necesidades de nuevo conocimiento estratégico. • Diagnóstico de necesidades de: investigación sobre temas clave, capacitación, analítica institucional para la toma de decisiones, entre otros. • Analizar el mapa de conocimiento de la Empresa (cuál es el conocimiento clave, el nivel requerido, dónde está este conocimiento clave, etc.) y proponer la ruta a seguir para gestionar el "conocimiento faltante" o aquel sobre el cual se debe profundizar. • Analizar los resultados de las evaluaciones de desempeño para establecer planes de capacitación o fortalecimiento de competencias de los servidores públicos. • Analizar los resultados obtenidos de las distintas auditorías realizadas, como fuente de necesidades de conocimiento o fortalecimiento en áreas específicas del saber requerido. • Fortalecer los procesos de generación de conocimiento, a través de los proyectos de aprendizaje en equipo u otros. • Propiciar procesos de enseñanza y aprendizaje a partir de las competencias y habilidades del talento humano. • Caracterización del talento humano. • Analizar los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas que pueden aportar elementos para la generación de nuevo conocimiento que la Empresa deba poner a |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|------------------------|---|--|
| | Tomar decisiones basadas en evidencias. | <p>disposición de sus grupos de interés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poner a disposición de las personas todos los datos necesarios. • Asegurar que los datos y la información son fiables y seguros. • Analizar y evaluar los datos y la información. • Asegurar que las personas son competentes para analizar y evaluar los datos. • Analizar la caracterización de los grupos de interés para tomar decisiones sobre la gestión de la organización. • Analizar las peticiones, quejas y reclamos para prestar un mejor servicio. • Realizar ejercicios de autodiagnóstico. |
| | Fortalecimiento de la Empresa mediante alianzas efectivas. | <ul style="list-style-type: none"> • Conformación de alianzas estratégicas. • Conformación de equipos multidisciplinarios a través de los cuales se impulsa la cultura de la innovación y la generación de espacios colaborativos y de cocreación con los grupos de interés para el fortalecimiento y la modernización de la gestión pública. |
| | Consolidación y fácil acceso al conocimiento de la Empresa. | <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas para la utilización y apropiación del conocimiento y consolidar un manejo de la información confiable y de fácil acceso para los servidores públicos. • Inventarios de conocimiento tácito y explícito, que puedan ser consultados fácilmente por todos los servidores públicos de la Empresa. |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 6.3, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.6.1 y Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 6.1.

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP agrupa dichas fases en los siguientes ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de gestión de Gestión del Conocimiento y la Innovación:

Tabla 37 Ejes temáticos y objetivos de la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|-------------------------------------|---|--|
| Planeación | Formular el plan de gestión de Gestión del Conocimiento y la Innovación para contribuir al logro de los objetivos estratégicos y a la competitividad de la organización, a través de la generación y el uso del conocimiento. | Identificación y ejecución del plan de acción. |
| Generación y producción | Generar el conocimiento que requiere la entidad a través de la ideación, la experimentación, la investigación, el desarrollo y la innovación. | Generación y producción del conocimiento. |
| Herramientas para uso y apropiación | Identificar e implementar las metodologías, herramientas y tecnologías para el acceso, uso y análisis de los datos, la información y el conocimiento de la empresa | Herramientas para uso y apropiación. |
| Analítica institucional | | Analítica institucional. |
| Cultura de compartir y difundir | Desarrollar e implementar los recursos que permitan la interacción con el fin de compartir experiencias y fomentar la ideación y el aprendizaje. | Cultura de compartir y difundir. |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación.

3.7. DIMENSIÓN CONTROL INTERNO

Esta dimensión define acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación para fortalecer el mejoramiento continuo mediante el Control Interno, a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI.

Con esta dimensión, y la implementación de la Política de Control Interno, se logra cumplir el objetivo de MIPG “Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”.

3.7.1. Control Interno

3.7.1.1. Definición

Política que define las acciones, métodos y procedimientos de control y gestión para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno, a través del Modelo Estándar de Control Interno (MECI). El Modelo Estándar de Control Interno contempla dos elementos fundamentales:

- Esquema de responsabilidades integrada por cuatro líneas de defensa:

- Línea estratégica: Alta Dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
 - Primera línea de defensa:
 - Medidas de control interno: Ejecutados por las áreas.
 - Controles de Gerencia: Gerentes públicos y líderes de proceso.
 - Segunda línea de defensa:
 - Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
 - Servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles.
 - Tercera línea de defensa:
 - Oficina de Control Interno y Gestión.
- Estructura de control basada en el esquema de COSO/INTOSAI, compuesta por cinco componentes:
 - Ambiente de control.
 - Evaluación del riesgo.
 - Actividades de control.
 - Información y comunicación.
 - Actividades de monitoreo.

3.7.1.2. Propósito

Proporcionar una estructura de control de la gestión que especifique los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno, a través de un modelo que determine los parámetros necesarios (autogestión) para que se establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura de su mejoramiento continuo (autorregulación), en la cual cada uno de los colaboradores se constituyen en parte integral (autocontrol).

3.7.1.3. Política

Atendiendo los lineamientos del procedimiento MPEE0104P *Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión*, la política de gestión "Control Interno" fue aprobada a través del siguiente proceso:

- El Equipo Técnico de la Política Control Interno, dio su visto bueno en la reunión del 8 de mayo de 2020.
- En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 6 realizado 27 de mayo de 2020, se dio visto bueno a la propuesta de política.
- En el Comité Corporativo No. 23 realizado el 23 de junio de 2020, aprobó la política.

La política de gestión de Control Interno se puede consultar en el enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/405e0d42-1ae8-4e6b-bf0c-5abf41b28c78/MPEE0104F01-02+Politica+de+Gestion+Control+Interno.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-405e0d42-1ae8-4e6b-bf0c-5abf41b28c78-neWJNYs

A continuación se presenta la descripción de la política de gestión:

“En la EAAB-ESP nos comprometemos a fortalecer el Sistema de Control Interno, fundamentado en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI, a través de la aplicación de los principios de autogestión, autorregulación y autocontrol en pro de la mejora continua, la eficacia, la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos”.

3.7.1.4. Ejes temáticos

La política de Gestión de Control Interno atiende los lineamientos definidos en:

- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 7.2.
- Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.7.1.
- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 7.1.

Dichos lineamientos se resumen en las siguientes fases de implementación:

Tabla 38 Fases de implementación de la política de Gestión de Control Interno según lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|------------------------|--|---|
| Ambiente de Control | Emitir los lineamientos para crear un ambiente favorable al control y para la administración del riesgo, mediante la identificación de riesgos y diseño de controles. Dimensión vinculada: Direccionamiento Estratégico y Planeación. Línea de defensa responsable: Línea Estratégica. | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la Política de riesgos. • Monitoreo permanentemente los riesgos de corrupción. • Monitoreo al estado de los riesgos aceptados (apetito por el riesgo), con el fin de identificar cambios sustantivos que afecten el funcionamiento de la Empresa. • Avance en el esquema de líneas de defensa. |
| | Establecer líneas de reporte para el funcionamiento del Sistema de Control Interno. Dimensión vinculada: Direccionamiento Estratégico y Planeación y Gestión con valores para el resultado. Línea de defensa responsable: Línea Estratégica. | <ul style="list-style-type: none"> • Informes de evaluación a los aspectos clave definidos a partir del Esquema de líneas de Defensa. |
| | Asegurar que la estructura organizacional, los procesos de la cadena de valor y los de apoyo, la asignación del talento | <ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en la prestación del servicio (evaluaciones sobre percepción de los usuarios). • Informes de evaluación a los |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|----------------------------------|--|---|
| | <p>humano a los proyectos, programas o procesos, el uso de los bienes muebles e inmuebles, el suministro de servicios internos, la ejecución presupuestal y la focalización de los recursos, estén en función del cumplimiento de los propósitos de la Empresa y de atender lo previsto en la planeación institucional, de forma eficiente.</p> <p>Dimensión vinculada: Gestión con valores para el resultado.</p> <p>Línea de defensa responsable: Línea Estratégica.</p> | <p>aspectos clave definidos a partir del Esquema de líneas de Defensa.</p> |
| | <p>Directrices para la toma de decisiones frente al talento humano, en especial sobre aquellos aspectos que tienen que ver con su preparación y responsabilidad frente al Sistema de Control Interno, y sobre los parámetros éticos y de integridad que han de regir todas las actuaciones de los servidores públicos.</p> <p>Dimensión vinculada: Gestión del Talento Humano.</p> <p>Línea de defensa responsable: Línea Estratégica.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación y cumplimiento código de integridad. • Clima laboral. • Temas Disciplinarios. • Impacto del Plan Institucional de Capacitación PIC. |
| <p>Administración del riesgo</p> | <p>Definición de objetivos con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos relacionados: i) Estratégicos; ii) Operativos; iii) Legales y Presupuestales; iv) De Información Financiera y no Financiera.</p> <p>Dimensión vinculada Gestión con valores para el resultado.</p> <p>Línea de defensa responsable: Primera y Segunda Línea de</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Generación de reportes periódicamente al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno acerca del cumplimiento de las metas y los objetivos en relación con la gestión integral del riesgo. |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|------------------------|--|---|
| | <p>Defensa.</p> <p>Identificación y análisis de riesgos.</p> <p>Identificación y análisis de cambios significativos.</p> <p>Dimensión vinculada Gestión con valores para el resultado.</p> <p>Línea de defensa responsable: Primera y Segunda Línea de Defensa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo permanentemente de los cambios en el entorno (interno y externo) que puedan afectar la efectividad del SCI. • Revisión de las exposiciones al riesgo con los grupos de interés, proveedores, sectores económicos u otros (monitoreo del contexto estratégico). • Verificación, en el marco de la política de riesgos institucional, que la identificación y valoración del riesgo de la primera línea sea adecuada frente al logro de objetivos y metas. |
| Actividades de control | <p>Evaluación del riesgo de fraude o corrupción.</p> <p>Dimensión vinculada Gestión con valores para el resultado.</p> <p>Línea de defensa responsable: Primera y Segunda Línea de Defensa.</p> <p>Diseño y desarrollo de actividades de control.</p> <p>Dimensión vinculada Gestión con valores para el resultado.</p> <p>Línea de defensa responsable: Primera y Segunda Línea de Defensa.</p> <p>Selección y desarrollo de controles generales sobre TI para apoyar la consecución de los objetivos (Establece actividades de control relevantes sobre las infraestructuras tecnológicas;</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la adecuada identificación de los riesgos relacionados con fraude y corrupción. • Verificación del diseño del control establecido por la primera línea de defensa frente a los riesgos identificados, analizando: los responsables y su adecuada segregación de funciones, propósito, periodicidad, tratamiento en caso de desviaciones, forma de ejecutar el control y evidencias de su ejecución, y efectuar las recomendaciones a que haya lugar ante las instancias correspondientes (primera, segunda, y línea estratégica). • Verificar el desarrollo y mantenimiento de controles de TI. |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|-----------------------------------|---|---|
| | <p>establece actividades de control relevantes sobre los procesos de gestión de la seguridad; Establece actividades de control relevantes sobre los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías).</p> <p>Dimensión vinculada Gestión con valores para el resultado.</p> <p>Línea de defensa responsable: Primera y Segunda Línea de Defensa.</p> | |
| | <p>Despliegue de políticas y procedimientos (Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos; Adopta medidas correctivas; Revisa las políticas y procedimientos).</p> <p>Dimensión vinculada Gestión con valores para el resultado.</p> <p>Línea de defensa responsable: Primera y Segunda Línea de Defensa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo a los riesgos acorde con la política de administración de riesgo. • Verificación de que los responsables estén ejecutando los controles tal como han sido diseñados. • Verificación del diseño y ejecución de los controles que mitigan los riesgos estratégicos o institucionales. • Verificación del diseño y ejecución de los controles que mitigan los riesgos de fraude y corrupción. |
| <p>Información y comunicación</p> | <p>Utilización de información relevante (Identifica requisitos de información; Capta fuentes de datos internas y externas; Procesa datos relevantes y los transforma en información).</p> <p>Dimensión vinculada Información y Comunicación.</p> <p>Línea de defensa responsable: Línea Estratégica.</p> <p>Comunicación Interna (Se comunica con el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno o su equivalente; Facilita líneas de comunicación en todos los niveles; Selecciona el método de comunicación</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Garantía de la disponibilidad, confiabilidad, integridad y seguridad de la información requerida para llevar a cabo las responsabilidades de control interno por parte de la Empresa. • Aseguramiento de que dentro de los procesos de información y comunicación interna y externa, se establezcan mecanismos claros de comunicación para facilitar el ejercicio de control interno. |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|---------------------------------|---|---|
| | <p>pertinente).</p> <p>Dimensión vinculada Información y Comunicación.</p> <p>Línea de defensa responsable: Línea Estratégica.</p> | |
| <p>Actividades de monitoreo</p> | <p>Comunicación con el exterior (Se comunica con los grupos de valor y con terceros externos interesados; Facilita líneas de comunicación).</p> <p>Dimensión vinculada Información y Comunicación.</p> <p>Línea de defensa responsable: Línea Estratégica.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Garantía de la disponibilidad, confiabilidad, integridad y seguridad de la información requerida para la prestación del servicio. • Impacto Ley de Transparencia. • Riesgos relacionados con el manejo de información clasificada o reservada. • Impacto en la prestación del servicio por negación de información. |
| | <p>Evaluaciones continuas y/o separadas (autoevaluación, auditorías) para determinar si los componentes del SCI están presentes y funcionando.</p> <p>Dimensión vinculada: Gestión con valores para el resultado y Evaluación de Resultados.</p> <p>Línea de defensa responsable: Segunda y Tercera Línea de Defensa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la gestión del riesgo de forma integral, con énfasis en: <ul style="list-style-type: none"> ◦ La exposición al riesgo, acorde con los lineamientos y la política institucional. ◦ El cumplimiento legal y regulatorio. ◦ Logro de los objetivos estratégicos. • Confiabilidad de la información financiera y no financiera. (2ª Línea) • Evaluación de la efectividad de las acciones desarrolladas por la segunda línea de defensa en aspectos como: cobertura de riesgos, cumplimientos de la planificación, mecanismos y herramientas aplicadas, entre otros, y generar observaciones y recomendaciones para la mejora. (3ª Línea) |
| | <p>Evaluación y comunicación de deficiencias oportunamente (Evalúa los resultados, Comunica las deficiencias y Monitoreo las medidas correctivas).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Como resultado de la evaluación de la gestión del Riesgo comunica las deficiencias a la alta dirección o a las partes responsables para tomar las medidas correctivas, según |

| Fase de implementación | Aspectos a tener en cuenta | Productos esperados |
|------------------------|--|--|
| | <p>Dimensión vinculada: Gestión con valores para el resultado y Evaluación de Resultados.</p> <p>Línea de defensa responsable: Segunda y Tercera Línea de Defensa.</p> | <p>corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación del avance y cumplimiento de las acciones incluidas en los planes de mejoramiento producto de las autoevaluaciones. (2ª Línea). • Evaluación de la efectividad de las acciones incluidas en los Planes de mejoramiento producto de las auditorías internas y de entes externos. (3ª Línea) |

Fuente: Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Versión 3 – Capítulo III - Artículo 7.2, Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital – NTD – SIG 001:2011 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Artículo 2.7.1 y Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG. Versión 1 – Artículo 7.1.

De acuerdo con las fases de implementación, la EAAB-ESP agrupa dichas fases en los siguientes ejes temáticos que responden a los objetivos de la política de Gestión de Control Interno:

Tabla 39 Ejes temáticos y objetivos de la política de Gestión de Control Interno según fases de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG.

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--|---|---|
| Institucionalidad del Sistema de Control Interno | Fortalecer el Sistema de Control Interno de la entidad mediante el ejercicio de autoevaluación y la realización de auditorías internas, que de manera objetiva e independiente evalúen la eficacia de los procesos con el fin de mejorar las operaciones de la entidad. | Comité de Auditoría de la Junta Directiva, Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, Oficina de Control Interno y Gestión, Auditorías Externas de los estados financieros. |
| Principios del Modelo Estándar de Control Interno - MECI | | Subcomités de Control Interno: autogestión, autorregulación y autocontrol |
| Estructura del Sistema de Control Interno | | Ambiente de Control. Evaluación del riesgo. Actividades de Control Información y Comunicación Actividades de Monitoreo. |

| Eje Temático | Objetivos | Fases de implementación |
|--------------------------|---|--|
| Líneas de Defensa | Aplicar mecanismos de verificación y evaluación que promuevan el mejoramiento continuo de la entidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Línea estratégica • Primera línea de defensa • Segunda línea de defensa • Tercera línea de defensa |
| Control Interno Contable | Asegurar la obtención de información financiera de manera confiable y oportuna como herramienta para el control y la toma de decisiones. | Efectividad de los procedimientos de control y verificación de las actividades propias del proceso contable, para asegurar que se cumpla con las características de que tratan las Normas de Contabilidad generalmente aceptadas en Colombia (NIIF). |
| Auditoría interna | Fortalecer el Sistema de Control Interno de la entidad mediante el ejercicio de autoevaluación y la realización de auditorías internas, que de manera objetiva e independiente evalúen la eficacia de los procesos con el fin de mejorar las operaciones de la entidad. | Herramienta de realimentación del SCI y de MIPG que analiza las debilidades y fortalezas del control y la gestión, detecta la desviación con respecto a las metas y objetivos trazados. |

Fuente: MPEE0104F01-02 Política de Gestión de Control Interno.

4. MEDICIÓN

La medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, está conformado por tres líneas de defensa:

4.1. AUTOCONTROL

El autocontrol de los planes de acción está a cargo de la primera línea de defensa, Gerentes públicos - líderes de las políticas de gestión y desempeño institucional MIPG, se realiza de acuerdo con las fechas programadas en cada actividad a través del aplicativo Archer MIPG, mediante el diligenciamiento de los campos descripción de la actividad, estado de la actividad, así como los soportes y evidencias acorde con los medios de verificación y meta /producto, atendiendo el siguiente cronograma:

Tabla 40 Reporte de autocontrol planes de acción MIPG – Primer línea de defensa (aplicativo ARCHER MIPG).

| Mes de autocontrol | Fecha del reporte de autocontrol |
|--------------------|----------------------------------|
| Enero | 15 al 25 de febrero |
| Febrero | 1 al 20 de marzo |
| Marzo | 1 al 10 de abril |
| Abril | 1 al 20 de mayo |
| Mayo | 1 al 20 de junio |
| Junio | 1 al 10 de julio |
| Julio | 1 al 20 de agosto |
| Agosto | 1 al 20 de septiembre |
| Septiembre | 1 al 10 de octubre |
| Octubre | 1 al 20 de noviembre |
| Noviembre | 1 al 20 de diciembre |
| Diciembre | 1 al 10 de enero |

Fuente: MPEE0109P - Formulación de Planes de acción

4.2. MONITOREO

Evaluación del avance de los Planes de acción de MIPG reportado por parte de la primera línea de defensa está a cargo de la segunda línea de defensa, Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control a través de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, se realiza de manera trimestral a través del aplicativo ARCHER MIPG donde se verifican los soportes teniendo en cuenta los productos establecidos y el medio de verificación de cada una de las actividades en los diferentes planes. Los resultados son presentados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, atendiendo el siguiente cronograma:

Tabla 41 Reporte de monitoreo planes de acción MIPG – Segunda línea de defensa (aplicativo ARCHER-MIPG).

| Fecha de corte del monitoreo | Fecha del reporte del monitoreo |
|------------------------------|---------------------------------|
| Enero 1 - Marzo 31 | Abril 30 |
| Enero 1 – Junio 30 | Julio 30 |
| Enero 1 – Septiembre 30 | Octubre 30 |
| Enero 1 – Diciembre 31 | Enero 30 |

Fuente: MPEE0109P - Formulación de Planes de acción

4.3. SEGUIMIENTO

Reporte de información sobre la efectividad a la implementación y avance de los planes de acción de MIPG a cargo de la tercera línea de defensa, Oficina de Control Interno y Gestión.

5. INDICADORES

La EAAB ESP, cuenta con dos indicadores estándar para todas las políticas de Gestión y desempeño con el objetivo de medir y conocer el grado de la implementación de cada una de las políticas:

- **Formulario de autodiagnóstico:** Herramienta de autoevaluación suministrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que busca la identificación de un nivel de avance de cada política de acuerdo con la información reportada por las áreas. Este formulario se aplica de manera anual.
- **Formulario Único de Avance de la Gestión (FURAG):** Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control del desempeño institucional.

Se reporta anualmente por parte de cada uno de los líderes, a través del diligenciamiento de un formulario que detalla los niveles de avance en la implementación de cada política de MIPG.

Los resultados del FURAG indican el nivel de avance y madurez en cada política, que sirve como insumo para la planeación y formulación de los planes de acción de la siguiente vigencia.