

Manual del

SUG

Sistema Único de Gestión



Código del Documento: MPEE0100M01

Versión No. 12

ELABORÓ: Profesionales Direcciones Servicios Técnicos, Gestión de Calidad y Procesos FECHA: 10/011//2023	REVISÓ: Diego Fernando Naranjo Director Servicios Técnicos Olga Marcela Vargas Valenzuela Director Gestión de Calidad y Procesos FECHA: 10/011//2023	APROBÓ: María Lucía Flórez Jiménez Gerente Corporativo de Planeamiento y Control FECHA: 15/11//2023
--	--	---

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. GENERALIDADES DE LA EAAB-ESP	4
2.1. ANTECEDENTES DE ADOPCIÓN	5
2.2. RESPONSABLES DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SUG	6
2.3. EQUIPO DE LÍDERES TEMÁTICOS Y DE ENFOQUES DEL SUG	7
3. ENFOQUES SISTÉMICOS DE GESTIÓN Y SU ALCANCE	9
3.1. CALIDAD - MIPG	9
3.2. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)	11
3.3. AMBIENTAL	15
3.4. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	17
3.5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	17
3.6. CONTROL INTERNO	18
3.7. COMPETENCIA DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN	21
3.8. IGUALDAD DE GÉNERO	23
3.9. SARLAFT	27
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	28
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	28
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS ..	32
4.3. ENFOQUE POR PROCESOS	33
5. LIDERAZGO Y COMPROMISO	35
5.1. ENFOQUE AL CLIENTE	36
5.2. POLÍTICAS	37
6. PLANIFICACIÓN	40
6.1. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	40
6.2. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	42
7. APOYO	44
7.1. INFRAESTRUCTURA	45
7.2. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	46
7.3. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	47
7.4. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	48
7.5. COMPETENCIA	49

7.6.	TOMA DE CONCIENCIA	50
7.7.	COMUNICACIÓN.....	50
7.8.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	51
8.	OPERACIÓN DEL ENFOQUE CALIDAD	52
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	52
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	54
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	60
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	60
9.2.	AUDITORÍAS	62
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	62
10.	MEJORA	62
11.	ACTUALIZACIONES DEL MANUAL	64
	ANEXOS	68

Índice de figuras

Figura 1. Matriz FODA.....	296
Figura 2. Matriz PESTAL.....	29
Figura 3. Misión, Visión y Valores.....	27
Figura 4. Objetivos Estratégicos	28
Figura 5. Grupos de interés	3229
Figura 6. Ciclo PHVA	330
Figura 7. Mapa de Procesos.....	341
Figura 8. Caracterización de procesos	351
Figura 9. Compromiso de la alta dirección.	352
Figura 10. Tipos de Riesgos.....	417
Figura 11. Modelo Metodológico para la Administración de Riesgos.....	428
Figura 12. Etapas de la planificación de los cambios	4339
Figura 13. Modelo de Gestión de Servicios Compartidos.....	548
Figura 14. Metodología Mejoramiento Continuo.....	637

Índice de Tablas

Tabla 1 Responsables de la administración del SUG	6
Tabla 2 Equipo de líderes temáticos y de enfoques del SUG.....	7
Tabla 3 Líderes de los enfoques.....	36
Tabla 4 Alineación de las políticas Corporativas y de Gestión con enfoques.....	38
Tabla 5 Actualizaciones de este manual	64

1. INTRODUCCIÓN

Este manual describe el Sistema Único de Gestión (SUG) de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP) y articula los elementos comunes de los enfoques¹ o sistemas de gestión que ha adoptado, lo cual permite establecer los elementos transversales que dan coherencia y sincronización al modelo de operación de la empresa, independiente del ámbito y alcance de cada norma.

El SUG ha tomado como referente la NTC-ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, NTC-ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso, NTC-ISO/IEC 27001: Tecnología de la Información - Técnicas de seguridad - Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información - Requisitos, ISO 15489-2 “Información y documentación – Gestión de documentos”, NTC-ISO/IEC 17025 Requisitos Generales para la Competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración, Libro 2, parte 2 Título 4, Capítulo 6 Arts. 1 al 35 del Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 e ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

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

2. GENERALIDADES DE LA EAAB-ESP

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

La EAAB-ESP está orientada a brindar sus servicios con los mejores estándares de calidad, generando condiciones de salud y bienestar social a una población de más de 10 millones de habitantes, promoviendo la preservación y conservación del agua como recurso vital para vivir. Más de 130 años de experiencia nos permiten abastecer, con una de las mejores aguas del continente, a más de 2

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

millones de suscriptores en la capital del país y prestar nuestros servicios a 11 municipios vecinos. Tenemos coberturas residenciales que superan el 99% en acueducto y el 98.5% en alcantarillado sanitario y pluvial.

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

Las actividades de la EAAB-ESP, en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentran clasificadas como, de grado de riesgo medio y se identifican con el código 3360001 correspondiente a *“Captación, tratamiento y distribución de agua, incluye la captación e, el tratamiento y la distribución de agua para uso doméstico e industrial, servicios de acueducto”*²

La dirección y administración de la Empresa está a cargo de la Junta Directiva, el Gerente General y los demás funcionarios conforme a sus propias competencias y funciones dispuestas en el Artículo 27.6 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 15, literal e), el Decreto 1429 del 25 de agosto de 1995, y el Acuerdo No. 05 de la Junta Directiva, expedido el 17 de enero de 2019.

2.1. Antecedentes de Adopción

Mediante la resolución 506 del 28 de julio de 2017 la EAAB-ESP estableció el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

En diciembre de 2018, la EAAB-ESP emite 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”.

² Ministerio de Trabajo. Decreto 768 de 2022. Bogotá

En 2019, se realiza 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 consolida en la Resolución 1164 de la misma vigencia lo correspondiente a las resoluciones 1260 de 2018 y 647 de 2019, 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.

En el 2022, con la resolución 813 se asignan las funciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño al Comité Corporativo de la EAAB-ESP y designa sus integrantes; se deroga tanto la Resolución 0560 de 24 de abril de 2020 como los artículos del 5 al 18 de la Resolución 1164 de 2020.

En enero de 2023, se publica la resolución 0025 de 2023 "Por la cual se establece la organización y adopción del Sistema Único de Gestión (SUG) de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP, sus responsabilidades y los lineamientos para la conformación del equipo de líderes temáticos y enfoques del Sistema Único de Gestión".

El SUG integra y articula los sistemas de gestión adoptados por la Empresa e integra el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las políticas, lineamientos, referentes y estrategias definidos por las autoridades competentes orientados al fortalecimiento y mejoramiento continuo de la gestión institucional, que deben ser implementados por disposición legal o decisión de la Empresa.

2.2. Responsables de la Administración del SUG

La administración y mejoramiento del Sistema Único de Gestión es responsabilidad de toda la organización, identificando, a partir de las funciones asignadas los roles para su implementación y desarrollo

Tabla 1 Responsables de la administración del SUG

CARGO / ROL	RESPONSABILIDAD
Gerente General	Lidera y orienta la implementación del Sistema Único de Gestión -SUG y será el responsable de gestionar los medios y recursos necesarios para tal fin.

CARGO / ROL	RESPONSABILIDAD
Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Administrar y coordinar las acciones necesarias para el mantenimiento, evaluación y mejora continua del Sistema Único de Gestión (SUG) de la Empresa adoptando y documentando los métodos y criterios pertinentes
Líderes temáticos, líderes de los procesos y responsables de procedimiento	Dirigir la identificación, implementación y el autocontrol de las diferentes acciones tendientes a asegurar el cumplimiento y mejora a todos los lineamientos y requisitos definidos en el marco del Sistema Único de Gestión -SUG. Adicionalmente, deben realizar la recolección de información necesaria con calidad, oportunidad y veracidad, para la medición del desempeño del sistema o política que lidera, así como para la medición del Índice de Desempeño Institucional -IDI, a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión-FURAG.
Servidores públicos de la entidad	Aplicar lo establecido en el Sistema Único de Gestión -SUG, en el desarrollo de sus funciones u obligaciones.

Fuente: Resolución 0025 de 2023

2.3. Equipo de Líderes Temáticos y de Enfoques del SUG

El equipo de líderes temáticos y enfoques del SUG se definió mediante memorando 1210001-2023-0018 de conformidad con lo establecido en el párrafo primero del artículo cuarto de la Resolución 0025 de 2023, sin perjuicio de vincular a los actores que considere necesarios para la revisión de propuestas y mejoras que aseguren el adecuado funcionamiento del SUG.

Tabla 2 Equipo de líderes temáticos y de enfoques del SUG

INTEGRANTES	LIDER DE POLÍTICA
Director(a) Mejoramiento de Calidad de Vida	Gestión Estratégica Del Talento Humano
Director(a) de Desarrollo Organizacional	Integridad
Jefe Oficina Asesora Legal	Defensa Jurídica Mejora Normativa
Director(a) de Calidad y Procesos	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

INTEGRANTES	LIDER DE POLÍTICA
	Control Interno
Director(a) de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Planeación Institucional Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción Gestión de la información estadística
Director(a) de Servicios Administrativos	Gestión Documental
Director(a) de Apoyo Comercial	Servicio al Ciudadano Racionalización de Trámites
Director(a) de Ingeniería Especializada	Gestión del Conocimiento y la Innovación
Director(a) de Presupuesto	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
Director(a) de Contratación y Compras	Compras y Contratación
Director(a) de Servicios de Informática	Gobierno Digital Seguridad Digital
Director(a) de Gestión Comunitaria	Participación Ciudadana en la Gestión Pública
Director(a) Saneamiento Ambiental	Componente "Gestión Ambiental"

La Dirección Gestión Calidad y Procesos articula las reuniones del equipo de líderes temáticos y enfoques del SUG y el respectivo monitoreo a los compromisos que se deriven de estas.

Los líderes temáticos de las Políticas de Gestión y Desempeño y enfoques del SUG tendrán, con relación al tema a su cargo, como mínimo las siguientes responsabilidades:

1. Proponer las acciones y estrategias para su operación
2. Articular su implementación, sostenimiento y mejora.
3. Proponer al Equipo de líderes temáticos y enfoques del SUG iniciativas que contribuyan al mejoramiento e implementación de los temas a su cargo.
4. Preparar los informes que el Comité Corporativo y los organismos de control requieran sobre los temas a su cargo.
5. Promover las acciones para la toma de conciencia de la importancia de la implementación, mantenimiento y mejora del SUG en los colaboradores de la EAAB-ESP según los temas a su cargo.
6. Realizar la recolección y revisión de información necesaria para la medición del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG.
7. Formular las necesidades de recursos físicos y financieros para la implementación de los temas a su cargo.

La formulación e identificación de actividades que estén orientadas al cierre de brechas del MIPG se realizará en el marco del Equipo de Líderes y Enfoques del SUG de acuerdo con el resultado vigente de FURAG; este equipo determinará si las actividades propuestas se incluyen dentro del Plan de Acción Institucional o se formalizan a través del plan de mejoramiento; lo anterior, teniendo en cuenta la asignación de recursos, tiempo de ejecución, incidencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos, entre otros.

Los líderes de las políticas o enfoques a cargo podrán generar los espacios de trabajo y concertación que consideren necesarios para la implementación, sostenimiento y mejora de las políticas y enfoques a su cargo, en cumplimiento de sus objetivos y atendiendo las normas que los regulan, no obstante, sobre el avance en la implementación o cumplimiento de metas, deberán articular el seguimiento a los resultados y avances a los ejercicios de revisión por la dirección y a los seguimientos de la planeación institucional que tiene definida la empresa.

3. ENFOQUES SISTÉMICOS DE GESTIÓN Y SU ALCANCE

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

3.1. Calidad - MIPG

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

El Gobierno Nacional, con el propósito de que todas las entidades de carácter público, ejecuten, hagan seguimiento a su gestión y proporcionen beneficios visibles y medibles a los ciudadanos, establece el Modelo Integrado de

Planeación y Gestión – MIPG³, como una herramienta para fortalecer la capacidad institucional, mejorar la productividad y la calidad de la función pública en el desarrollo y ejecución de políticas públicas. La articulación con el MIPG es expuesta en el anexo 2 “Matriz de Articulación MIPG – ISO 9001:2015” de este manual.

Objetivo

Teniendo en cuenta los compromisos determinados en la Política de Calidad, en el contexto de la organización y dando apoyo a lo definido en el Plan General Estratégico PGE de la EAAB-ESP. Los Objetivos de Calidad se homologan con tres (3) objetivos estratégicos:

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

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

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

³ El Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de éste con el Sistema de Control Interno. Mediante el Decreto Distrital 591 de 2018 se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. En la EAAB-ESP se adoptó MIPG mediante la Resolución 1260 de 2018 y 0647 de 2019.

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

3.2. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

El propósito de un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo es proporcionar una metodología para el tratamiento de peligros, riesgos y oportunidades de Seguridad y Salud en el Trabajo integrados a los procesos del negocio. Los resultados previstos del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo son mejorar continuamente el desempeño del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, en adelante SG-SST, cumplir con los requisitos legales y otros requisitos, y lograr los objetivos del SG-SST

Este documento brinda orientación sobre cómo implementar de manera sistemática y dar cumplimiento a la reglamentación nacional en lo relacionado con el deber de diseñar e implementar un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo- SG-SST cuyo estándar se encuentra definido en Libro 2, parte 2 Título 4, Capítulo 6 Arts. 1 al 35 del Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 bajo los lineamientos de la Ley 1562 de 2012 y demás normas legales que apliquen.

Objetivo General

Definir y desarrollar las estrategias transversales que permitan a la empresa realizar identificación y gestión de riesgos en los procesos permitiendo proporcionar ambientes de trabajo seguros y saludables minimizando los accidentes y enfermedades laborales

Objetivos Específicos

- Identificar, valorar y gestionar las necesidades y expectativas pertinentes para el SG- SST de los trabajadores y otras partes interesadas.
- Identificar y actualizar de manera sistemática los peligros y valorar los riesgos asociados a los procesos bajo responsabilidad de la EAAB-ESP a

fin de establecer controles según jerarquía, incluyendo aquellos que puedan modificarse o aparecer como producto de los cambios que se realicen en la organización.

- Establecer y comunicar los roles, funciones y autoridad en materia de SST, para los diferentes niveles de cargos en la EAAB-ESP y otras partes interesadas y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- Identificar, desarrollar y mantener las competencias en SST, necesarias para los diferentes niveles de cargo que faciliten y permitan el cumplimiento de responsabilidades frente al SG- SST.
- Establecer las acciones necesarias para identificar, garantizar y hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales u otros requisitos pertinentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, conforme a la exposición a riesgos derivada de los procesos de la empresa.
- Establecer los criterios de planeación, implementar y hacer seguimiento a los programas y procesos necesarios para el control de los riesgos según jerarquía y garantizar su integración en los procesos de las operaciones de la EAAB-ESP a fin de minimizar los accidentes laborales y las enfermedades profesionales
- Diseñar o actualizar, desarrollar y hacer seguimiento a los procesos necesarios para identificar de manera sistemática las vulnerabilidades que puedan generar situaciones de emergencia laborales y establecer respuestas planificadas en caso de materializarse la emergencia, así como desarrollar simulacros para verificar su efectividad.
- Documentar los programas y procesos del SG-SST en los términos establecidos por la legislación colombiana y otras normas emitidas por organismos autorizados y a las que se acoja la EAAB-ESP, así como garantizar los registros que permitan la trazabilidad del SG-SST
- Establecer, desarrollar y hacer seguimiento a la medición, análisis y evaluación del SG-SST dando cumplimiento a los establecido en los requisitos legales y otras normas emitidas por entidades autorizadas y a la que se acoja la EAAB-ESP.
- Presentar a la alta dirección de forma sistemática, la información que le permita evaluar el desempeño del SG-SST, dando cumplimiento a los requisitos legales, así como analizar la retroalimentación dada por la alta dirección, generando planes de mejoramiento y dar cumplimiento a la comunicación y consulta que garantice la participación de los trabajadores y/o sus representantes en la implementación de las acciones de mejora.

Alcance: El Sistema de Gestión SST aplica para todos los trabajadores, contratistas y sus subcontratistas, es transversal a todos los procesos, centros de trabajo, y áreas de la Empresa.

El enfoque SST en la EAAB-ESP consiste en el establecimiento de un proceso lógico, transversal y por etapas, con alcance a todos los centros de trabajo, procesos y áreas, y con cobertura a trabajadores, contratistas y sus subcontratistas.

El enfoque SST para la EAAB-ESP, se estructura bajo cinco (5) pilares que se soportan en la estructura de alto nivel de las normas ISO, que de forma sistemática dan soporte a las actividades enfocadas a la identificación de peligros, valoración y gestión de riesgos en los procesos dando cumplimiento a la legislación colombiana

- a) Liderazgo, responsabilidad y participación: este pilar amplía el anterior eje temático conocido como liderazgo y compromiso Gerencial. El pilar de Liderazgo, responsabilidad y participación, se enfoca la importancia de demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST, para lo que la alta gerencia, de manera directa, debe asumir la rendición de cuentas del desempeño, del SG-SST, la alta dirección es responsable por establecer una política para SST, que se derive de los objetivos corporativos y que sirva como marco para establecer los objetivos y metas de SST, así mismo debe designar los roles, responsabilidades y autoridad en SST para todos los niveles de cargo en la empresa, también debe identificar las decisiones que requieren consulta y participación de los trabajadores y/o sus representantes y facilitar las herramientas para que se puedan desarrollar a fin de garantizar que los programas y procedimientos del SG-SST se integren en todos los procesos del negocio, centros de trabajo, áreas y tareas que se desarrollen en la EAAB-ESP.
- b) Contexto, planificación y Recursos, este pilar se estructura a cambio del elemento “administración y control de riesgos”: La EAAB.ESP determinará las partes interesadas internas y externas, relacionadas con el enfoque SST, que pueden incidir en el desarrollo del Sistema de Gestión y que pueden afectar el logro de los objetivos de SST, también evaluará de manera sistemática los riesgos laborales inherentes a los procesos. Con base en la identificación y valoración de los riesgos y oportunidades y riesgos laborales, establecerá un plan para abordar las expectativas y requisitos de las partes interesadas, al igual que los planes de control de riesgos laborales según jerarquía y asignará los recursos humanos, técnicos y/o tecnológicos y financieros, suficientes y necesarios para facilitar su gestión y mejorar el desempeño de SST. Para esto se tendrán en cuenta, la cultura en SST, los cambios

planificados en la organización, sus políticas, sus centros de trabajo, procesos y los requisitos legales vigentes que le apliquen.

- c) **Gestión de peligros, riesgos y desarrollo de controles por Jerarquía:** este pilar reemplaza el eje temático de Medicina preventiva y de trabajo: La EAAB-ESP deberá planificar las acciones necesarias para minimizar los peligros y riesgos, y para responder a situaciones de emergencia, integrando los procesos del enfoque SST con otros procesos del negocio velando siempre porque en esta integración se cuente con la participación de los trabajadores involucrados en cada centro de trabajo, proceso y actividades. En este pilar se desarrollarán actividades como la identificación sistemática de peligros y valoración de riesgos, los programas de higiene ocupacional, y los programas de gestión de riesgos de seguridad industrial, los programas de vigilancia epidemiológica y plan de emergencias.
- d) **Evaluación y Seguimiento:** reemplaza el eje temático de investigación de eventos y se centra en establecer los criterios para el seguimiento, medición y análisis del desempeño, desarrollando actividades como investigación de las causas de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, realización de auditorías internas y de segunda parte, informes de gestión por programa, entre otros. Este pilar tiene por objeto medir la eficacia del sistema de gestión para lo que se establecerán los elementos de SST que deben ser medidos, los métodos, criterios y tiempos de seguimiento y las herramientas para comunicación, participación y consulta de los resultados de seguimiento. El enfoque SST se integrará al procedimiento de mejoramiento continuo del SUG en cuanto a la aplicación de metodologías de análisis de problemas y elaboración de los planes de mejoramiento a que dé lugar el seguimiento y la evaluación de resultados.
- e) **Rendición de cuentas:** este pilar reemplaza el eje temático de Plan de Emergencias.: La rendición de cuentas es el mecanismo a través del cual la alta dirección⁴ hace seguimiento los responsables de áreas y procesos operativos y administrativos de la Empresa a quienes se les deleguen roles, responsabilidades y

⁴ ISO 45001. 2018. 3.12 **alta dirección** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización (3.1) al más alto nivel.

autoridad en SST. Se dará cumplimiento a las entradas de información establecidas en la legislación y la norma ISO 45001, sobre el desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo a la alta gerencia y esta a su vez dará cumplimiento a las salidas reglamentarias de la revisión por la alta gerencia. Los resultados de la revisión por la dirección serán comunicados al COPASST, a los trabajadores y/o sus representantes y a otras partes interesadas que lo requieran. El enfoque SST se integrará al procedimiento de mejoramiento continuo del SUG en cuanto a la aplicación de metodologías de análisis de problemas y elaboración de los planes de mejoramiento a que dé lugar.

3.3. Ambiental

El enfoque Ambiental se desarrolla bajo las directrices de la NTC-ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental (SGA), el MC-V4:2019 Sistema de Gestión Basura Cero (SGBC), la NTC-ISO 14064-1:2020 Gases de Efecto Invernadero (GEI) y la G-PS-014 v0 Carbono Neutro.

Objetivo General

Gestionar la protección, recuperación, conservación y uso sostenible de las áreas de interés de la EAAB - ESP en las cuencas hidrográficas asociadas a las fuentes de abastecimiento y a la estructura ecológica principal relacionada con el sistema hídrico del Distrito Capital y los aspectos e impactos ambientales generados por la operación de la organización, asegurando la mejora continua del desempeño ambiental.

Objetivos Específicos

- Reducir los impactos negativos de las operaciones, así como los riesgos de afectación al medio ambiente.
- Potenciar las oportunidades y los impactos ambientales positivos.
- Minimizar el riesgo de incumplimiento de requisitos legales ambientales.
- Mejorar el desempeño ambiental a través del ahorro de recursos y la disminución en la generación de residuos, así como la protección o conservación de servicios ecosistémicos en áreas de interés.

Alcance: Todos los procesos, sedes e instalaciones de la EAAB-ESP. Para el ejercicio de certificación, el alcance se definirá con base en las sedes e instalaciones que se determine incluir en dichos procesos de certificación.

El SGA bajo la NTC-ISO 14001:2015 es la columna vertebral del enfoque ambiental, siendo el objetivo principal de su implementación mejorar y comunicar el desempeño ambiental de la EAAB-ESP, relacionado con la gestión, bajo enfoque de ciclo de vida, de aspectos ambientales como consumos, residuos, vertimientos y emisiones atmosféricas generados por las operaciones de acueducto y alcantarillado, así como la mitigación de riesgos ambientales y la promoción de oportunidades relacionadas con la protección y conservación del recurso hídrico, para generar beneficios financieros y operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas.

Para fortalecer la gestión de residuos, con enfoque de circularidad, se establece la implementación del SGBC bajo el MC-V4:2019, el cual se estructura dentro del SGA y busca minimizar la cantidad de residuos sólidos generados por las operaciones de la EAAB-ESP, que se destinan a disposición final. Además, busca evidenciar el compromiso ambiental y el consumo responsable de la organización, a través del uso de estrategias como reducir, reutilizar y aprovechar los residuos, para su reintegro a los ciclos económicos, productivos y ecológicos (Economía Circular).

Para cuantificar la mejora en el desempeño ambiental, se determina elaborar el inventario del Gases Efecto Invernadero (GEI) corporativo bajo la NTC-ISO 14064-1:2020. Este inventario se estructura dentro del SGA con base en la información de los datos de actividad relacionados con aspectos ambientales significativos, que se asocian a fuentes y/o sumideros de GEI, para gestionar su reducción y/o aumento con el fin de alcanzar la condición Carbono Neutro certificado, bajo la guía G-PS-014 v0 de Icontec.

De esta manera, los programas y metas de gestión ambiental que hacen parte del SGA, se formulan identificando actividades o acciones de:

1. Mitigación: para mejorar la gestión de los GEI asociados a los aspectos ambientales significativos, bajo un modelo de circularidad, de tal manera que la organización cuantifique, reduzca y compense su huella de carbono con el más alto compromiso ambiental frente a la condición Carbono Neto Cero.
2. Adaptación: para abordar la gestión de los riesgos asociados al cambio climático y reducir la vulnerabilidad de la infraestructura y el territorio donde opera la EAAB-ESP, bajo un enfoque de soluciones basadas en la naturaleza, comunidad y tecnología.

Estos programas y metas de gestión ambiental se derivan de la Política Ambiental de la organización y se desarrollan, verifican y mejoran en el marco de los planes operativos de acción anual del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) y del Plan de Acción Cuatrienal Ambiental (PACA), para dar respuesta desde el SGA de la EAAB-ESP a la planificación ambiental que por normatividad se exige a las entidades del distrito capital en cada periodo de administración.

3.4. Gestión Documental y Archivo

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

Objetivos:

- Garantizar la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida desde su origen.
- Asegurar la actualización e implementación de las herramientas archivísticas requeridas para el adecuado funcionamiento de los archivos.
- Propender por el adecuado funcionamiento de la gestión documental y el ciclo de vida de los documentos.
- Asegurar la implementación del sistema integrado de conservación y preservación de documentos (SICYP).

Alcance: Está soportado en el proceso Gestión Documental el cual es transversal, aplica para cada una de las dependencias de la EAAB-ESP, soporta la memoria institucional y la historia de la Entidad en los diferentes medios - física, digital y electrónica - para preservar el patrimonio documental del distrito.

Este enfoque establece, desarrolla y garantiza la sostenibilidad del sistema mediante la adopción de políticas y reglas para el desarrollo de procesos y procedimientos propios de la función archivística y la administración documental, formulados por la EAAB – ESP siguiendo los lineamientos de los Entes de Control en la parte archivística.

3.5. Seguridad de la Información

De manera articulada planea, administra, asegura, controla y mejora continuamente la protección de la información en cada uno de los procesos

institucionales en respuesta a las responsabilidades de la empresa y regulado por políticas, procedimientos y soluciones tipo GRC (Gobierno Riesgo y Cumplimiento).

Objetivos:

- Aumentar la conciencia y autogestión organizacional en seguridad de la información y gestión de riesgos para la protección de información de procesos de negocio.
- Aumentar la autogestión organizacional para mejorar el nivel de alistamiento de los procesos para asegurar la continuidad (que no se paraliza) de la operación, ante eventos de interrupción que surjan.
- Aumentar la autogestión de las áreas para la protección y tratamiento de los datos personales.
- Aumentar la autogestión de las áreas respecto al control de acceso a los sistemas de información

Alcance: todos los procesos.

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

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

3.6. Control Interno

De acuerdo con lo establecido en el artículo primero de la Ley 87 de 1993, se entiende por control interno *“El sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas,*

procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos". El Sistema de Control Interno se desarrolla a través de los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno MECI incorporados en la dimensión de Control Interno del MIPG del DAFF.

Objetivos:

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

Alcance: transversal para toda la empresa.

El MECI⁵ determina los parámetros necesarios de autogestión para que las entidades y organismos distritales establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura del mejoramiento continuo, en el cual cada uno de los servidores públicos se constituye en parte integral. La estructura del MECI contempla dos elementos fundamentales⁶:

⁵ Decreto 807 del 24 de diciembre de 2019, Capítulo 3. Modelo Estándar de Control Interno MECI

⁶ En la Política de Control Interno de la empresa se describen las líneas de defensa y los cinco componentes de la estructura de control basada en el Modelo COSO.

- Esquema de líneas de defensa: compuesto por la línea estratégica y tres líneas de defensa entre las que se distribuyen los roles y responsabilidades para la gestión de riesgos y el control. Línea estratégica: Este nivel analiza los riesgos y amenazas institucionales al cumplimiento de los planes estratégicos, tendrá la responsabilidad de definir el marco general para la gestión del riesgo (política de administración del riesgo) y garantiza el cumplimiento de los planes de la entidad.
- 1ª Línea de Defensa: La gestión operacional se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, ejecutar procedimientos de riesgo y el control sobre una base del día a día. Identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos. Las medidas de Control Interno son ejecutadas por el equipo de trabajo y jefes en su día a día.
- 2º Línea de Defensa: Asegura que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa sean apropiados y funcionen correctamente, supervisan la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces. Consolidan y analizan información sobre temas clave para la entidad, base para la toma de decisiones y de las acciones preventivas necesarias para evitar materializaciones de riesgos, hacen parte de esta línea los jefes de planeación o quienes hagan sus veces, coordinadores de equipos de trabajo, líderes de enfoques o sistemas, comité de contratación, áreas financieras, de TIC, entre otros que generen información para el Aseguramiento de la operación
- 3º Línea de Defensa: Oficinas de Control Interno
- Estructura de basada en cinco componentes: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo.

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

- **Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

- **Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.
- **Autogestión:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.

3.7. Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración

Dentro de la estructura organizacional, la EAAB ESP cuenta con procesos facilitadores dentro de los cuales se encuentra el proceso de Mantenimiento, Calibración, Hidrometeorología y Ensayo, liderado por la Dirección de Servicios Técnicos de quien dependen los siguientes laboratorios:

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

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

Laboratorio de Medidores Laboratorio de Suelos y Materiales

El Acuerdo No. 11 del 2013-06-25 por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP, y se determinan las responsabilidades de sus dependencias, establece las siguientes responsabilidades para los laboratorios de la Dirección Servicios Técnicos -DST:

- Prestar los servicios en el Laboratorio de Aguas de toma y análisis de muestras de aguas en las redes de distribución de acueducto y cuerpos de agua, así como en las redes de alcantarillado y plantas de tratamiento de aguas servidas, bajo los lineamientos de la norma técnica vigente.

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

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

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

Objetivos:

- Atender las solicitudes de servicio de los laboratorios de la DST.
- Realizar la prestación de servicios de los laboratorios de la DST de forma oportuna.
- Implementar controles que eviten la materialización de los riesgos identificados en las matrices de riesgo de proceso y de corrupción para el proceso Mantenimiento, Calibración, Hidrometeorología y Ensayo.
- Implementar las actividades definidas en los planes de tratamiento para los riesgos de proceso y de corrupción para el proceso CHE.
- Resultados satisfactorios en programas de Ensayos de Aptitud y/o ejercicios de Aseguramiento de calidad
- Ejecutar el plan anual de contratación
- Satisfacer las expectativas de los clientes

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

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

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

3.8. Igualdad de género

El Sistema de Gestión de igualdad de Género - Equipares busca hacer visible las brechas de género que se presenten al interior de la Empresa y a partir de ellas generar acciones transversales y articuladas estratégicamente que las minimicen y/o cierren y además promuevan un clima laboral incluyente, generando un impacto positivo en la productividad empresarial.

Objetivos:

- Promover la equidad de género.
- Defender los derechos humanos del personal.
- Combatir la discriminación.

- Promover la igualdad de trato y de oportunidades sin distinción del sexo y género, en la búsqueda de eliminar las desigualdades en la empresa.
- Establecer medidas específicas para prevenir, atender, sancionar y erradicar el acoso laboral y acoso sexual en el lugar de trabajo.
- Generar un ambiente organizacional libre de violencias que favorezca la calidad de vida del personal.
- Promover la conciliación de la vida laboral, personal y familiar con corresponsabilidad.
- Asumir acciones hacia los grupos de interés de la organización, destinadas a promover condiciones de igualdad entre mujeres y hombres.
- Respetar las diferencias de género, cultura, religión, origen étnico, orientación sexual y demás aspectos que las personas consideren propios.
- Promover la igualdad efectiva de oportunidades de empleo independiente del género, tanto al interior de la empresa como en las convocatorias externas. El proceso de selección de personal está basado en parámetros de competencias y desempeño.
- No hacer distinción de género para las compensaciones y beneficios entre trabajadores y trabajadoras que desempeñen las mismas funciones y responsabilidades.
- Velar por el desarrollo profesional y laboral de las mujeres en la empresa con la eliminación de obstáculos que puedan impedir o limitar su carrera y la implementación de prácticas que atiendan a criterios de mérito y capacidad en relación con los requisitos del puesto de trabajo, el análisis de medidas de acción positivas para corregir las desigualdades que se presenten y el fomento de acceso de las mujeres a cargos de responsabilidad en los que tengan escasa o nula representación.
- Potenciar los procesos de cualificación necesaria en todos los ámbitos de la empresa en los que la representación de la mujer sea insuficiente, con la inclusión de programas de formación y seguimiento del desarrollo laboral específico para las mujeres, revisando la carga de cuidado y medidas afirmativas para promover que las mujeres ocupen cargos y espacios en ramas altamente masculinizadas.
- Procurar una representación equilibrada en los diferentes órganos y niveles de toma de decisiones, garantizando que las mujeres participen en condiciones de igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de consulta y decisión de la empresa.
- Fomentar un ambiente laboral de respeto e igualdad que promueva la comunicación libre de sexismo, discriminación y acoso laboral y sexual.

- Respetar el derecho de alcanzar un equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de todo el grupo de trabajadores, con actividades que permitan un adecuado relacionamiento con los roles sociales.
- Promover el uso de un lenguaje incluyente, no sexista ni discriminatorio y libre de expresiones cargadas de prejuicios, para favorecer relaciones de respeto e igualdad entre géneros y grupos diversos, visibilizar a las mujeres y prevenir la violencia y discriminación contra cualquier persona. El uso del lenguaje incluyente, libre de prejuicios y estereotipos, será transversal a todas las comunicaciones institucionales orales y escritas, tanto internas como externas, así como en toda información que se difunda de manera impresa, visual, auditiva, digital u oral.
- Definir programas de prevención, promoción e intervención de la salud integral con enfoque de género.
- Mantener las 'salas amigas' que, en igualdad real de oportunidades en el ámbito laboral, apoya la lactancia materna de nuestras mujeres, de manera exclusiva o complementaria y posterior al término de su licencia por maternidad, en condiciones adecuadas para la extracción y conservación de la leche materna.
- Incluir la articulación entre los diferentes comités para buscar alternativas que fortalezcan esta Política.

Alcance: Al proceso de Gestión Humana.

La implementación de este enfoque contempla el trabajo en ocho dimensiones del ámbito laboral, las cuales al adoptar un enfoque de género y aplicar medidas que busquen la equiparación de derechos y responsabilidades entre mujeres y hombres, se traducirán en beneficios para el personal y la empresa, la sociedad y el Estado.

A continuación, se describe cada una de las ocho dimensiones de trabajo que se tienen en cuenta para la implementación del SGIG – Equipares:

Reclutamiento y Selección: brindando las mismas oportunidades para ambos sexos en las diferentes modalidades de vinculación laboral en la EAAB. En cumplimiento con los requisitos de los manuales de funciones establecido para trabajadores oficiales en las resoluciones: 293 del 2019, 445 del 2019, y 306 del 2022. De igual forma para los empleados público a través de las resoluciones: 498 de 2019, 817 del 2020 y 305 del 2022.

Promoción y Desarrollo Profesional: Buscando equilibrio respecto a la participación de las mujeres en los procesos de promoción y desarrollo, la empresa mantendrá actualizada la información académica de las y los trabajadores obtenidos en instituciones reconocidas en el Ministerio de

Educación Nacional en concordancia con los requisitos de los cargos y estructura de la empresa, los cuales son tenidos en cuenta en los procesos de concursos que se activen en el ciclo de desarrollo humano en atención al marco legal actual y a los compromisos pactados en las convenciones laborales vigentes.

Capacitación: La EAAB generará igualdad de oportunidades para el acceso y continuidad al plan de capacitación anual dirigido a los servidores públicos y trabajadores oficiales de todos los niveles y áreas facilitando el desarrollo y fortalecimiento de competencias y conocimientos, salvaguardando la equidad en las condiciones de rol parental tanto de hombres como de mujeres, en cumplimiento de la normatividad nacional y distrital que nos regula, así como los acuerdos convencionales vigentes.

Remuneración y Salario: Tomando como base la estructura salarial vigente y sus procedimientos actualizados en concordancia con la estructura y planta de personal, así como con la distribución de responsabilidades consignadas en el manual de funciones, salvaguardando la equidad en las condiciones de rol parental y condiciones especiales tanto de hombres como de mujeres, en cumplimiento de la normatividad nacional y distrital que nos regulan, así como los acuerdos convencionales vigentes.

Ambiente de Trabajo Salud y calidad de Vida: La Empresa visualiza un presente y futuro en el cual las personas que trabajan por y para la EAAB ESP, conviven en un ambiente pleno, equitativo y gratificante con un plan de bienestar laboral, salud y calidad de vida que promueve la integración, desarrollo y mejora de las dimensiones: emocional, espiritual, intelectual, físico, ambiental, financiero, ocupacional, familiar y social.

Adecuando actividades, elementos y requisitos de trabajo para uso femenino y masculino; revisión de la infraestructura de la empresa para determinar si la misma está diseñada para ser utilizada indistintamente por hombres o mujeres e implementación de acciones en la gestión de proveedores en el marco de la normatividad legal vigente.

Acoso Laboral y Sexual en el Lugar de Trabajo: La Empresa ratifica su rechazo contando con la instancias y procedimientos pertinentes para prevenir y gestionar las conductas de presunto acoso laboral y entre ellas la modalidad de acoso sexual en el lugar de trabajo, garantizando los principios de

imparcialidad, confidencialidad, neutralidad, equidad e independencia brindando atención oportuna al trabajador que tiene relación contractual con la Empresa indiferente a la modalidad de contrato.

Comunicación No Sexista y Lenguaje Incluyente: La EAAB-ESP consciente de su compromiso con la igualdad asume la guía de manejo de un lenguaje no sexista proporcionándolo de manera transversal a la organización como una herramienta de gestión que apunte a facilitar el cambio cultural y reduzca las asimetrías en materia de género, ya que se considera el lenguaje como medio cotidiano de sensibilización, inclusión y visibilización de hombres y mujeres que conviven en entorno laboral de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral con corresponsabilidad: Con el propósito de facilitar la disminución de las tensiones que se puedan presentar entre las exigencias de los ámbitos, personal, familiar y laboral la EAAB-ESP ofrece espacios que generen fluidez entre las corresponsabilidades personales, familiares y los roles laborales de las y los trabajadores; los cuales se evidencian en espacios de recreación y formación dirigida en valores y crianza positiva para los funcionarios y sus familias, la implementación del teletrabajo. En suma, a lo anterior, se incluyen los beneficios convencionales vigentes relacionados con este tema.

3.9. Sarlaff

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, adopta el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo - SARLAFT, adquiriendo prácticas tendientes a prevenir que su operación y recursos sean utilizados para el Lavado de Activos, provenientes de actividades ilícitas y/o sean utilizadas para la Financiación de Terrorismo, asumiendo un compromiso institucional por parte de todos los actores involucrados en la operación comercial, social, contractual, de recursos y gestión humana, y en general de todos los procesos de la Empresa.

Objetivos:

Definir lineamientos y controles para la prevención de los riesgos asociados a LA/FT en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, con el fin de tomar acciones frente a situaciones de riesgo que se introduzcan en las

operaciones y manejo de recursos, provenientes de actividades relacionadas con el LA/FT.

Alcance: La adopción del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT) se realizará de manera gradual, iniciando con el grupo de interés "Proveedores", acorde a la caracterización realizada en el Plan General Estratégico, respecto de los acuerdos de voluntades que la EAAB-ESP celebre con estos en aplicación de las reglas contenidas en el Manual de Contratación vigente de la Empresa.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la Organización y su contexto

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

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

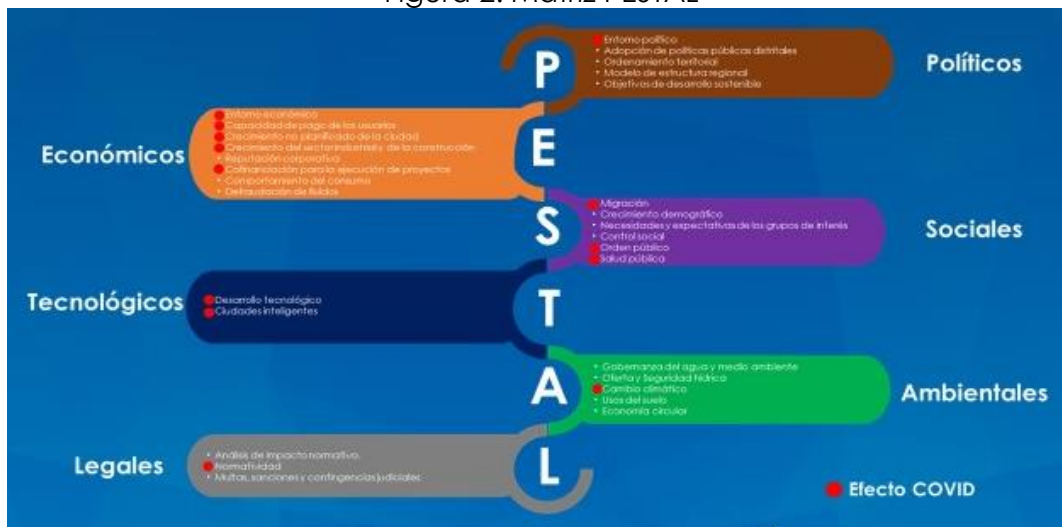
Dichos factores son los aspectos claves para determinar los objetivos estratégicos, estrategias e indicadores estratégicos que hacen parte del Plan General Estratégico 2020-2024 y se resumen en la matriz FODA y PESTAL. La matriz FODA se enfoca en los factores claves de éxito del entorno y sus capacidades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

Figura 1. Matriz FODA

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

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

Figura 2. Matriz PESTAL



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

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

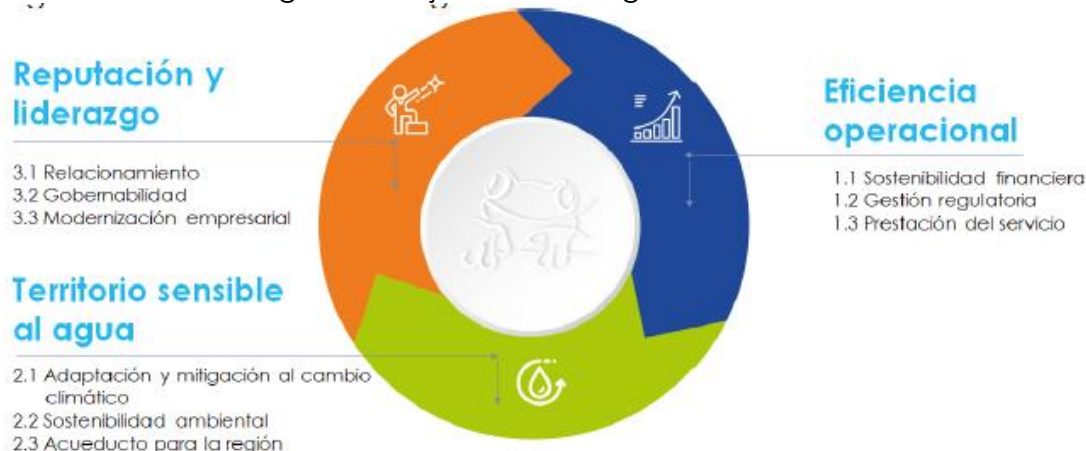
Figura 3. Misión, Visión y Valores



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

El PGE 2020-2024 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, establece los elementos de direccionamiento estratégico que permiten medir el avance para alcanzar la visión empresarial, a través de tres objetivos estratégicos: (1) Eficiencia Operacional, (2) Territorio sensible al agua, (3) Reputación y Liderazgo, los cuales se muestran en la siguiente figura:

Figura 4. Objetivos Estratégicos



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

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

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

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

Las cuestiones externas e internas pueden cambiar, por tanto, su seguimiento y revisión se realiza a través del contexto de cada proceso, donde se analizan los factores internos y externos que afectan a cada uno aplicando las matrices FODA y PESTAL y el análisis de los grupos de interés. El contexto de cada proceso se encuentra para consulta en el mapa de procesos.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

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

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

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

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

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

Figura 5. Grupos de interés



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

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

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

Aquí podemos incluir las políticas que en materia de partes interesadas a adoptado la empresa y hacen parte del SUG.(transparencia, participación, etc.)

4.3. Enfoque por procesos

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

Figura 6. Ciclo PHVA

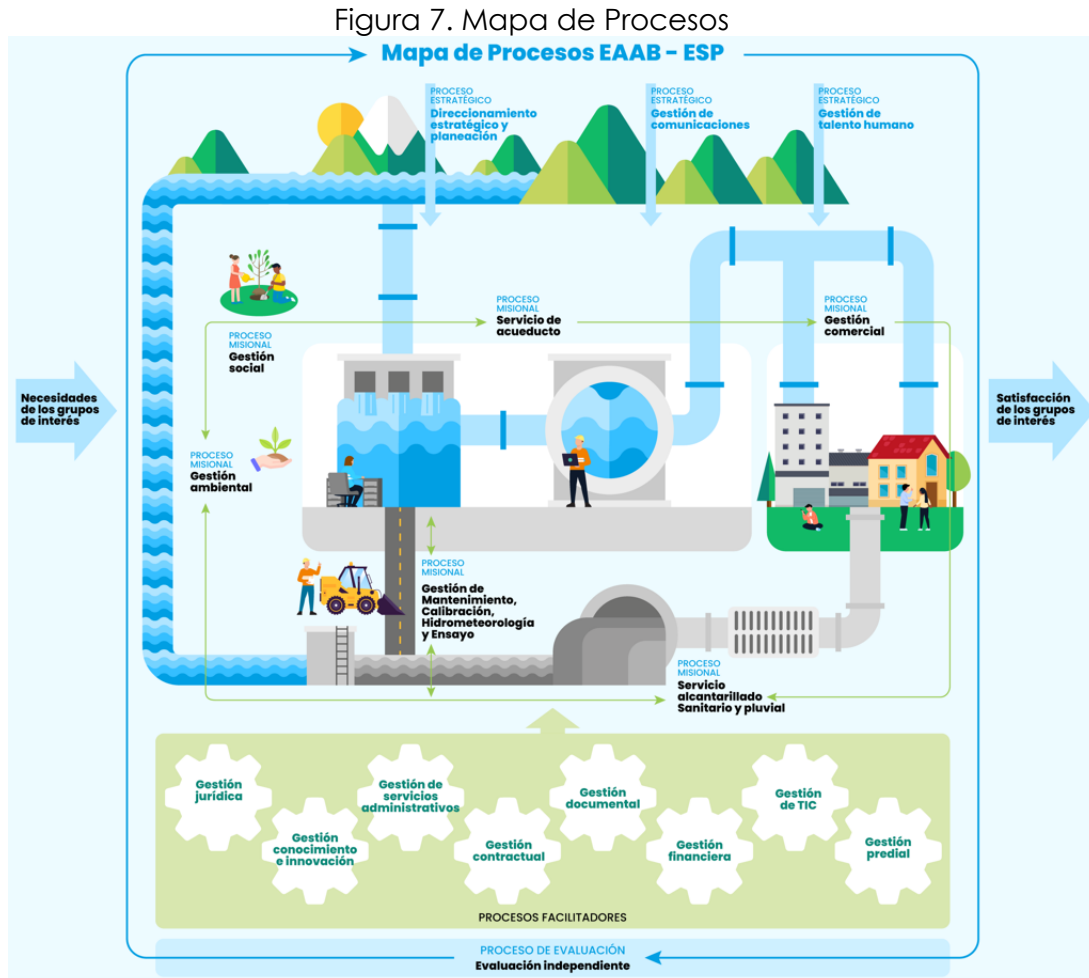


Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección Gestión de Calidad y Procesos

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

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

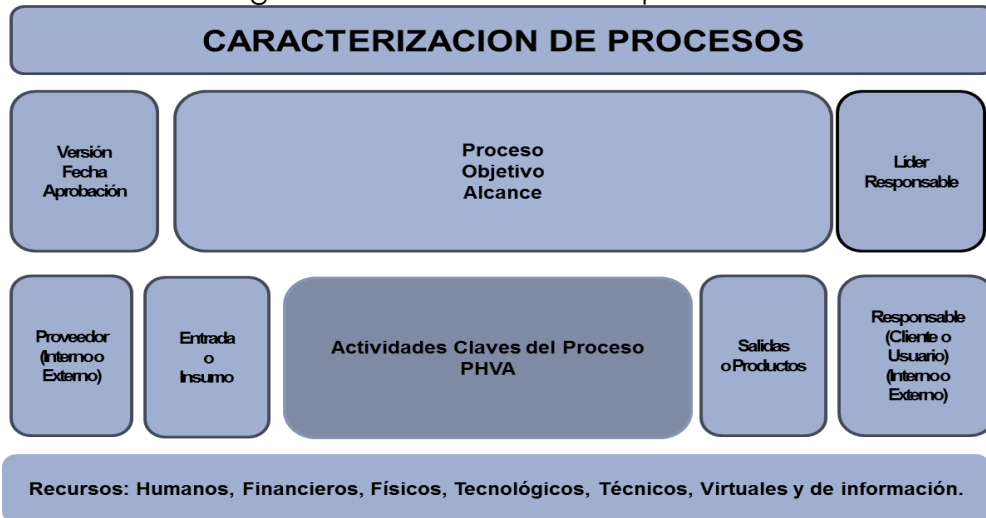
A continuación, se presenta en la siguiente figura el mapa de procesos de la EAAB-ESP



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

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

Figura 8. Caracterización de procesos



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

El mapa de procesos de le EAAB-ESP se encuentra disponible para consulta en la siguiente ruta: [https://www.acueducto.com.co/Ley de transparencia/Estructura Orgánica y talento humano /Procesos y procedimientos](https://www.acueducto.com.co/Ley%20de%20transparencia/Estructura%20Orgánica%20y%20talento%20humano/Procesos%20y%20procedimientos)

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

5. LIDERAZGO Y COMPROMISO

En la EAAB-ESP el liderazgo y compromiso de la alta dirección se ve reflejado en el desarrollo de actividades tales como: revisiones por la dirección (asumiendo la responsabilidad de la rendición de cuentas), establecimiento y revisión de políticas alineadas con el direccionamiento estratégico, aplicando el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, asegurándose de la integración de los requisitos de los enfoques en los procesos de la organización, asegurándose de que la empresa establece canales para la consulta y participación de los trabajadores, realizando seguimiento a las salidas de los procesos para mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente, promoviendo la mejora. Este rol activo de la alta dirección permite asegurar el cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión.

Figura 9. Compromiso de la alta dirección.



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

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

Tabla 3 Líderes de los enfoques

Enfoque	Líder
Calidad- MIPG	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
SCI	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
Ambiental	Gerencia Corporativa Ambiental
Seguridad y Salud en el Trabajo	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
Seguridad de la Información	Gerencia de Tecnología
Gestión Documental y Archivo	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
Equidad de Genero	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
Competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración	Gerencia de Tecnología
Sarlaff	Secretaría General

5.1. Enfoque al cliente

La EAAB-ESP agrupa el marco legal aplicable a los procesos, proyectos y actividades desarrolladas para la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, bajo la metodología establecida en el procedimiento MPFJ0104P Identificación de requisitos legales y otros requisitos, requisitos legales y otros requisitos.

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

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

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

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

5.2. Políticas

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

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

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

5.2.1. Política del Sistema Único de Gestión (SUG)

La Política del SUG corresponde a la política del Sistema Gestión de Calidad, la misma fue adoptada en el marco del Plan General Estratégico de la EAAB-ESP, por la Junta Directiva y se encuentra publicada en el menú Transparencia y acceso a la información pública de la página web de la EAAB-ESP. Se puede consultar [aquí](#). Es transversal e incide en todos los procesos y áreas de la empresa; por esta razón, aplica en toda la gestión empresarial y relacionamiento con todos los grupos de valor e interés.

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

5.2.2. Alineación de las políticas con enfoques del SUG

La siguiente alineación permite comprender la forma en que se articulan los enfoques de los referentes adoptados por la organización con las políticas de gestión que desarrolla la entidad con la implementación del MIPG. Las políticas corporativas y de gestión se pueden consultar en la página web de la empresa. [Aquí](#)

Tabla 4 Alineación de las políticas Corporativas y de Gestión con enfoques

Políticas Corporativas y de Gestión	Numeral manual SUG
Política de Gestión Estratégica del Talento Humano	4.1. Comprensión de la organización y su contexto 8.2.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios y servicios 5. Liderazgo y compromiso 5.2. Políticas 4.3. Enfoque por procesos 7.5. Competencia
Política de Planeación institucional	4.1. Comprensión de la organización y su contexto 8.2.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios y servicios 3. Enfoques sistémicos de gestión y su alcance 5.2. Políticas 6.1. Gestión de Riesgos y Oportunidades 6. Planificación
Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	3. Enfoques sistémicos de gestión y su alcance 4.3. Enfoque por procesos 5.2. Políticas 6.1. Gestión de Riesgos y Oportunidades 7. Apoyo 7.8. Información Documentada 8.1. Planificación y control Operacional 8.2.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Políticas Corporativas y de Gestión	Numeral manual SUG
	8.2.4. Procesos contratados externamente 8.2.6. Control de las salidas no conformes
Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	5.2. Políticas 6. Planificación 7. Apoyo
Política de Integridad	5. Liderazgo y compromiso 5.2. Políticas 6.1. Gestión de Riesgos y Oportunidades 7.6. Toma de Conciencia
Política de Servicio al ciudadano	4.1. Comprensión de la organización y su contexto 5.2. Políticas 8.2. Requisitos para los productos y servicios
Política de Compras y Contratación Pública	5.2. Políticas 8.2.4. Procesos contratados externamente
Política Gestión ambiental	5.2. Políticas 3.3. Sistema de Gestión Ambiental
Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites	5.2. Políticas 7.8. Información Documentada 8.2. Requisitos para los productos y servicios
Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	5.2. Políticas 8.2. Requisitos para los productos y servicios 8.1.1. Comunicación con el cliente
Política Gobierno Digital	5.2. Políticas 8.2. Requisitos para los productos y servicios
Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	8.1.1. Comunicación con el cliente 5.2. Políticas 7.8 Información Documentada
Política de Seguridad Digital	6.1. Gestión de Riesgos y Oportunidades 3.5. Seguridad de la Información
Política de Defensa Jurídica	5.2. Políticas
Política de Mejora normativa	5.2. Políticas
Política Gestión Documental	3.4. Gestión documental y archivo 7.8. Información documentada
Política de Gestión de la Información Estadística	3.4. Gestión documental y archivo
Política de Gestión del conocimiento y la Innovación	7. Apoyo
Política de control interno	5. Liderazgo y Compromiso 5.2. Políticas 6.1. Gestión de Riesgos y Oportunidades 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.3. Revisión por la Dirección

Políticas Corporativas y de Gestión	Numeral manual SUG
Política de seguimiento y evaluación de la gestión institucional	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.3. Revisión por la Dirección
Política de Gestión de Tratamiento de datos personales	3.5. Seguridad de la Información
Política de Gestión de Seguridad y privacidad de la información	3.5. Seguridad de la Información 7.8. Información documentada
Política de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	3.2. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
Política de Gestión de Normalización Técnica	7. Apoyo
Política de Gestión Igualdad de Género	3.8. Equidad de género
Política Corporativa de Sostenibilidad	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1. Enfoque al cliente
Política Corporativa de Derechos Humanos	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1. Enfoque al cliente
Política de Gestión de Seguridad Vial	3.2. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Gestión de Riesgos y Oportunidades

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

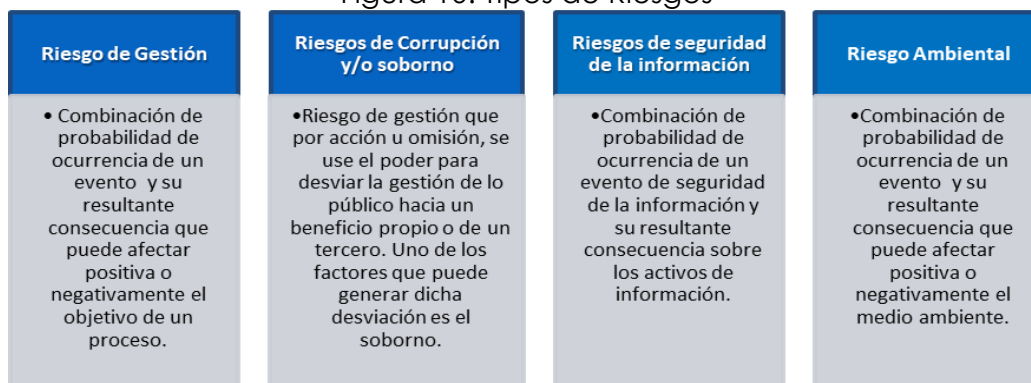
La administración del riesgo permite tratar de manera eficaz las amenazas, oportunidades, incertidumbre y expectativas de los grupos de interés, mejorando la visión integral de los riesgos en los diferentes procesos, contribuyendo a mejorar la toma de decisiones, reducción de costos y el logro de los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

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

El poder abordar los riesgos y oportunidades aseguran que la empresa pueda alcanzar los resultados previstos y la sostenibilidad del Sistema Único de Gestión.

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

Figura 10. Tipos de Riesgos



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

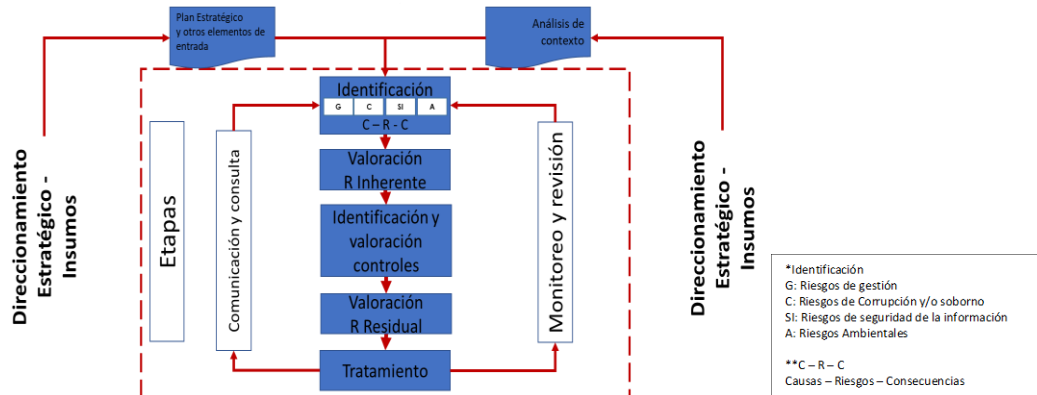
La identificación y gestión de los riesgos y oportunidades del SG- SST asegura la aplicación de acciones de prevención de riesgos mayores y otros que puedan afectar negativamente la imagen de la EAAB y asegura el cumplimiento de objetivos en materia de protección de la integridad de los colaboradores.

6.1.1. Política de Administración de Riesgos y Oportunidades

La Política de Administración de Riesgos y Oportunidades fue adoptada en el marco del Plan General Estratégico de la EAAB-ESP, por la Junta Directiva, la misma se encuentra publicada en el menú Transparencia y acceso a la información pública de la página web de la EAAB-ESP. Se puede consultar [aquí](#).

La EAAB-ESP, adoptó el siguiente modelo metodológico para abordar los riesgos y oportunidades el cual se encuentra desarrollada en los documentos del procedimiento MPEE0301P “Administración de Riesgos y Oportunidades”.

Figura 11. Modelo Metodológico para la Administración de Riesgos



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

Esta metodología permite a la EAAB administrar los riesgos de Gestión, corrupción y/o soborno, Seguridad de la información y ambiental y en ese marco, fortalecer los niveles de madurez frente a la valoración de controles, especialmente aquellos destinados a la gestión antisoborno, por medio de la identificación e implementación de planes de tratamiento que propendan por la mejora del sistema de control.

La Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST debe ser sistemática y tener en cuenta el ciclo del riesgos incluida la evaluación de la eficacia de los controles desarrollados según jerarquía, para esto se ha establecido una metodología que se sigue en la elaboración o actualización de las matrices de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos para su control en los diferentes procesos de la EAAB-ESP publicadas en:

https://www.acueducto.com.co/wpsportal/wps/portal/EAB2/intranet/para-colaboradores/bienestar/salud-opocupacional/matrices_peligro2022 y que tiene como objeto la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales que se encuentra definida en el procedimiento MPEH0904P Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos para su control.

6.2. Planificación de cambios

La EAAB-ESP reconoce en su cotidianidad nuevos retos los cuales la llevan a asumir cambios de manera constante. Estos cambios se originan desde las nuevas definiciones estratégicas por decisiones de orden nacional y distrital, la normatividad de obligatorio cumplimiento para la empresa, las innovaciones tecnológicas, desarrollar mejor la gestión, nuevos métodos, materiales, servicios, hasta los resultados de los análisis de desempeño de los procesos.

Estos aspectos han llevado a la EAAB-ESP a desarrollar y aplicar una metodología la cual se encuentra definida en el procedimiento MPEE0108P "Planificación de Cambios", donde se establecen lineamientos para determinar de manera planificada y controlada los cambios de alto impacto en la empresa, con el fin de mantener la integridad del Sistema Único de Gestión, la capacidad de la organización para continuar proporcionando productos y servicios conformes, cumplir con la normatividad vigente y minimizar los riesgos que surjan a partir del cambio.

Esta metodología se aplica dentro de la organización en los siguientes casos:

- Cambios en mapa de procesos
- Cambios de alto impacto que afecten estructura organizativa
- Implementación, ampliación de alcance o ajustes de sistemas o modelos de gestión
- Modificaciones locativas en donde se intervengan los lugares de trabajo o sus alrededores que impacten cambios en la matriz de peligros
-
-
- Nuevos requisitos legales que impacten modelo de operación.
- Necesidad de espacios saludables de trabajo, cambios en la cultura
- Emergencias que para su atención requieran exposición temporal a riesgos no identificados previamente en la matriz de identificación de peligros y riesgos para su control.

Para la planificación de los cambios la EAAB-ESP se han planteado las siguientes etapas:

Figura 12. Etapas de la planificación de los cambios



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

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

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

7. APOYO

Para lograr una operación eficaz, la empresa proporciona los recursos humanos, técnicos o tecnológicos y financieros necesarios los cuales se determinan a partir de la proyección de los recursos de ingresos, gastos, costos e inversión que apalancan la estrategia, como también los recursos de contratación, para esto

se basa proceso MPEE Direccionamiento Estratégico y el proceso MPFB Gestión Contractual"

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

Se cuenta con una estructura organizacional funcional por áreas desarrollada según lo establecido en el proceso MPEH - Gestión de Talento Humano, mediante acuerdo 6 de mayo 2013 se modificó la estructura y funciones de la Secretaría General y de la Gerencia Jurídica. Por medio del Acuerdo 11 de julio de 2013 se modificó la estructura organizacional de la empresa y se determinan las responsabilidades de sus dependencias.

La Estructura Organizacional de la EAAB-ESP (Acuerdo 11 de 2013 de Junta Directiva) se puede visualizar en la siguiente ruta: www.acueducto.com.co/La Empresa /Organigrama

7.1. Infraestructura

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

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

La gestión oportuna de los bienes (activos fijos, de consumo, control administrativo), intereses patrimoniales y servicios (seguridad, activos fijos, almacenes, apoyo logístico y del programa de seguros), al interior de la

empresa, se desarrolla en el proceso MPFAC - Gestión de Servicios Administrativos, En este proceso se planifica, adquiere, administra, controla y verifica que sean proporcionados los bienes y servicios requeridos por la empresa para el cumplimiento de la misión institucional.

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

7.2. Ambiente para la operación de los procesos

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

El Sistema de Seguridad y salud en el Trabajo planifica, implementa y controla y mantiene los procesos necesarios para cumplir los requisitos encaminados al control de los riesgos en SST de la operación del negocio y para desarrollar las acciones necesarias para su control. Se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos generales para el proceso:

- El establecimiento de criterios para identificar de manera sistemática los riesgos de SST en los procesos de la EAAB-ESP e implementar controles según jerarquía, siendo la última opción la realización de capacitaciones y la entrega de EPP y dando prioridad a la intervención para eliminación de riesgos, a la sustitución de insumos y/o herramientas y equipos o partes de los mismos, a controles de ingeniería y a los controles administrativos entre los cuales estará la realización de capacitaciones y la entrega de EPP, en el orden planteado. Se deberá evaluar la efectividad de los controles implementados y verificar que se cumpla el ciclo del riesgo.
- Garantizar que, en los procesos de identificación, valoración y control de peligros, riesgos y vulnerabilidades, participen de manera activa los líderes de proceso y los trabajadores con exposición directa.
- Una vez se definan los controles viables a implementar, garantizar, bajo el

liderazgo de SST, la inserción de buenas prácticas de trabajo y estandarización de las normas de seguridad y salud laboral en los procesos de la operación para los que se pueden implementar metodologías como el ciclo de disciplina operativa. La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios

- La identificación de peligros, valoración de riesgos, establecimiento y evaluación de efectividad de controles, la participación y consulta se mantendrá como información documentada y bajo las políticas de conservación documental establecidas en la legislación.
- Aunque es claro que todos los trabajadores directos y contratistas con sus subcontratistas tienen responsabilidad de participación en SST para el control de los riesgos, la pertinencia técnica de los controles viables, siempre debe ser liderada por los expertos de SST.

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

En el SGA, teniendo en cuenta el enfoque ambiental de la empresa por la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado sanitario y pluvial se realiza la identificación de aspectos y la valoración de impactos ambientales, con la respectiva identificación de mecanismos de control (procedimientos, instructivos, normas y programas).

El desarrollo de estas actividades se encuentra en los procesos MPEH - Gestión del Talento Humano y el proceso MPMI - Gestión Ambiental.

7.3. Recursos de seguimiento y medición

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

- Los laboratorios de Físicoquímica, Microbiología, y Biología realizan ensayos en matrices como Agua Tratada, Agua Cruda, Agua Residual, Biosólidos, Lodos y Sedimentos;

- El Laboratorio de Medidores: realiza ensayos y calibración a medidores de agua potable fría,
- El laboratorio de suelos y materiales: realiza los ensayos necesarios para determinar la calidad y propiedades de suelos y materiales que se emplean en las diferentes obras civiles.

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

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

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

La empresa verifica la idoneidad y disponibilidad de los equipos de medición topográfica y equipos de medición de los riesgos de higiene ocupacional, al igual que de las estructuras y de los equipos para evaluación y aseguramiento de tareas críticas, dando cumplimiento a las normas legales y técnicas relacionadas y realizando su mantenimiento, patronamiento y calibración (según corresponda), por parte de proveedores acreditados por el ONAC, y/o reconocidos por el Ministerio de Trabajo. De acuerdo con lo definido en el proceso MPMM - Gestión de mantenimiento, calibración, hidrometeorología y ensayo.

7.4. Gestión del conocimiento

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

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

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

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

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

7.5. Competencia

La empresa cuenta con los lineamientos establecidos en la selección del personal idóneo para desempeñar los cargos basado en que la evaluación de los méritos y características de experiencia, conocimientos y capacidades en su conjunto, sean las requeridas o necesarias para cada cargo, de forma que garanticen el desempeño exitoso y seguro de las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo al cual aspiran en el proceso MPEH "Gestión de Talento Humano".

El desarrollo de los conocimientos - habilidades y facilitar el cambio de actitudes contribuye al cumplimiento de la misión, la visión empresarial y la construcción de una cultura de trabajo en equipo y de prácticas seguras para el desarrollo de sus tareas, dentro del proceso MPEH "Gestión de Talento Humano".

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

7.6. Toma de Conciencia

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

7.7. Comunicación

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

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

La empresa cuenta con el portal web www.acueducto.com.co donde, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, dispone la información sobre la gestión de la empresa, obras, proyectos, inversiones entre otros. La página web, la intranet y las cuentas de redes sociales son canales de comunicación donde se divulgan noticias e información general que adelanta la empresa y los usuarios pueden gestionar trámites y servicios frente a la operación institucional y con el fin de asegurar el derecho a la privacidad de la información la empresa ha adoptado

su política de Seguridad y Privacidad de la Información y la política de protección de datos personales, disponibles en los contenidos publicados son de acceso a todos sus grupos de interés y son administrados por la Oficina Asesora de imagen Corporativa y Comunicaciones.

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

Respecto a la propiedad del cliente, en la empresa se le informa al cliente interno y externo, la viabilidad de la ejecución y el tiempo estimado para la entrega del Certificado de Calibración, mediante los registros destinados en el proceso MPMM “Gestión de Mantenimiento, calibración, hidrometeorología y ensayo”.

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

7.8. Información Documentada

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

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

- Primer Nivel: Manual de sistema y/o modelo

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

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

Para la Gestión de SST, se desarrollan programas de prevención de riesgos en la seguridad y salud en el trabajo que establecen las estrategias para dar cumplimiento progresivo a las normas legales de control de riesgos aplicables en la EAAB-ESP y se encuentran publicados en <https://www.acueducto.com.co/wpsportal/wps/myportal/EAB2/intranet/para-colaboradores/bienestar/salud-opcupalional>, igualmente los programas, procedimientos, instructivos, formatos de la gestión SST, se conservan de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

8. OPERACIÓN DEL ENFOQUE CALIDAD

8.1. Planificación y control Operacional

El Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de la EAAB-ESP, determina los pasos estratégicos que permiten avanzar en el camino hacia la excelencia y el mejoramiento constante en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a todos nuestros usuarios.

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

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

El Plan Maestro puede ser consultado en la página web de la empresa www.acueducto.com.co / Acueducto y alcantarillado / Plan Maestro.

Para el cumplimiento del Plan General Estratégico, la Empresa definió los Planes Operativos, los productos y proyectos a desarrollar por cada área, a través de las herramientas administrativas de Acuerdos de Gestión, Acuerdos de Servicios y Acuerdos Industriales, documentado en el proceso MPEE “Direccionamiento Estratégico”.

- Acuerdos de Gestión

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

- Acuerdos de Servicios

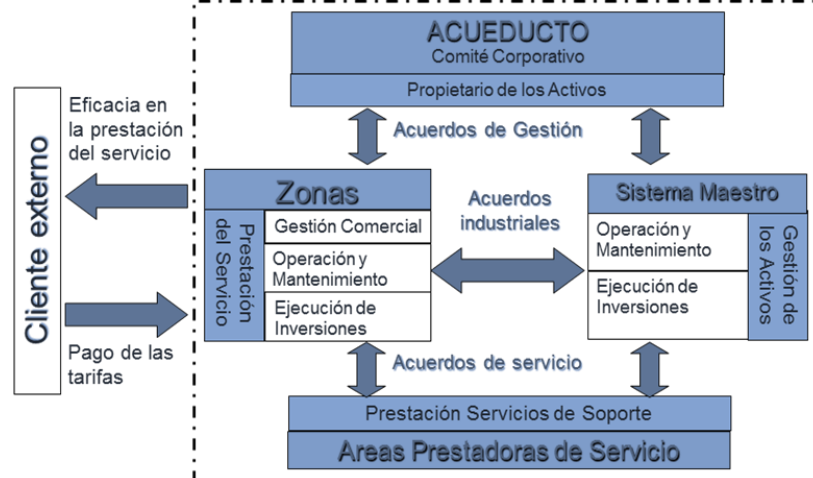
Los Acuerdos de Servicio buscan crear escenarios que propicien transacciones donde claramente se identifiquen actividades de solicitud, atención, programación y ejecución de servicios internos y donde estén claramente definidos estándares de niveles de servicio, costo, seguridad y percepción de satisfacción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

Los Servicios Compartidos se soportan en los siguientes pilares fundamentales:

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

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

Figura 13. Modelo de Gestión de Servicios Compartidos



Fuente: Empresa de Acueducto y Alcantarillado EAAB-ESP

- **Acuerdos Industriales**

El Acuerdo Industrial es una herramienta de carácter interno que permite formalizar las responsabilidades y reglas de interacción entre los actores que intervienen en la cadena del servicio, permite conocer e identificar el costo asociado a cada proceso y dentro de la cadena de valor a partir del cálculo y seguimiento de la tarifa de transferencia ($\$/m^3$) y sirve como herramienta de análisis tanto de la efectividad del servicio prestado por las APS como del comportamiento financiero de las Zonas y la Dirección de Apoyo Comercial.

Las áreas industriales son las encargadas de las actividades comerciales y de operación y mantenimiento de la infraestructura que sirve para brindar los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial a la ciudad en condiciones de eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio. Entre las áreas industriales se suscriben Acuerdos Industriales. La formulación de los acuerdos industriales se realiza según el procedimiento MPEE0214P Formulación, modificación de acuerdos industriales.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

El Portafolio de Productos y Servicios de la EAAB-ESP, es el documento de consulta para que los grupos de interés y en especial quienes requieran de los productos o servicios de la empresa conozcan lo que ofrece en cumplimiento de su labor misional. Se encuentra publicado en la página web de la empresa en la siguiente ruta: www.acueducto.com.co/Mi cuenta/ Portafolio de Servicios y Trámites / Portafolio de Productos y Servicios.

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

La comunicación con el cliente se realiza según lo establecido en por el proceso MPMU “Gestión Comercial”, contando con los siguientes canales de comunicación:

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

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

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

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

8.2.2. Determinación de los Requisitos para los productos y servicios

La EAAB-ESP agrupa el marco legal aplicable a los procesos, proyectos y actividades desarrolladas para la prestación de los servicios de Acueducto y

Alcantarillado, bajo la metodología establecida en el procedimiento Normograma e Identificación, actualización y evaluación de requisitos legales y otros requisitos.

Los cambios y/o las modificaciones en requisitos legales y otros requisitos aplicables son materia de análisis y seguimiento por parte de la Gerencia Jurídica y de todas las áreas de la organización quienes determinan la actualización del Normograma, de la Matriz de requisitos legales y otros requisitos, los procedimientos y en general la documentación del SG en que tengan incidencia o se referencien dichas normas. Los líderes de cada sistema tienen como responsabilidad mantener actualizada la Matriz de requisitos legales y otros requisitos del subsistema a su cargo y serán los responsables por su publicación en el archivo electrónico – Normograma y la divulgación de sus cambios (donde aplique).

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

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

8.2.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

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

1. Revisión.
2. Verificación
3. Validación

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

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

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

Redes externas Urbanizadores y Constructores: Según el instructivo MPMU010101 Instructivo para revisión y aprobación de diseño.

8.2.4. Procesos contratados externamente

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

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

La EAAB-ESP tiene reglamentada la forma de evaluar y de seleccionar a los proveedores y contratistas de la empresa, a través de lo establecido en el Manual de Contratación y los procedimientos asociados al subproceso de Contratación y Compras. A su vez, en el Manual de Supervisión e Interventoría

de la empresa se tienen definidos los criterios y responsabilidades que deben cumplir los supervisores e interventores en el ejercicio del control y vigilancia de los acuerdos de voluntades para verificar la correcta ejecución técnica administrativa, financiera y jurídica de los mismos.

Se cuenta con los criterios para adelantar la evaluación del desempeño de proveedores y la metodología que deben aplicar los supervisores e interventores, para realizar la Evaluación del Desempeño de los Proveedores (EDP) que tiene la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EAAB-ESP.

Los lineamientos, plazos, criterios y actividades para realizar la evaluación del desempeño de proveedores y para la adopción de acciones resultantes están establecidos en el proceso MPFB "Gestión Contractual".

8.2.5. Producción y provisión liberación del servicio

Los medidores son considerados la propiedad del cliente que la empresa llega a manejar mientras esta bajo su custodia, para su cuidado se rige por el Procedimiento MPMMC0902P - Recepción, Manejo, almacenamiento, protección y entrega de medidores.

8.2.6. Control de las salidas no conformes

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

Las áreas responsables del seguimiento al control del producto, servicio, trabajo y salidas no conformes, son las Gerencias, Secretaría General y Jefes de oficina, como líderes de los procesos.

- La EAAB-ESP tiene establecidos controles de las salidas no conformes durante todas las fases o actividades claves de los procesos, determinados en los procedimientos e instructivos.
- El control en los procesos busca evitar que se materialice un producto, servicio, trabajo y salidas no conformes, con el fin de realizar el control en el mismo proceso o en cualquier otro.

- En las actividades que se desarrollan al interior y durante cada una de las fases de los procesos misionales, se realizan controles operacionales, los cuales están descritos en la documentación de cada subproceso
- La identificación y el control al producto, servicio, trabajo y salidas no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionada, se realiza a partir de las salidas identificadas en las caracterizaciones de los procesos y caracterizaciones de productos y servicios cuando aplique, donde a lo largo de su desarrollo se tienen controles antes, durante y después del proceso. Los controles se realizan en la operación y se describen en las actividades de cada procedimiento identificando las desviaciones de calidad. El seguimiento de su cumplimiento se hace a través de los indicadores del proceso, bien sean de tipo estratégico, táctico u operativo, y en caso de que se materialice el riesgo, mediante la Matriz de Riesgos del proceso. El incumplimiento de los indicadores podrá generar planes de mejoramiento de acuerdo con el procedimiento MPMM0502P – Mejoramiento Continuo.
- El responsable del proceso debe hacer el seguimiento al control del producto, servicio, trabajo y salidas no conformes en los comités de área (Auto Control), dejando los registros correspondientes. Este seguimiento será un insumo para la revisión por la alta dirección de la EAAB como desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- Para los procesos misionales de Servicio de Acueducto y Alcantarillado Sanitario y Pluvial, la periodicidad del control del producto y servicio no conforme se encuentra establecida en el Aplicativo APA, se evidencia en la matriz de control al producto y/o servicio no conforme y se realiza en toda la cadena de valor de la Gestión Integral del Agua (Servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario y Pluvial) con una secuencia lógica y técnica de causa y efecto, con principal participación de la fase del proceso que entrega el producto y servicio directamente al usuario. Teniendo en cuenta que para el servicio de acueducto su finalidad es proveer agua apta para el consumo humano, el tratamiento al servicio no conforme se debe hacer cuando se incumplen los requisitos establecidos en la caracterización del producto y servicio en la fase de la gestión integral del agua que intervenga en la calidad del agua potable.
- El funcionario, usuario o persona que detecte el producto, servicio o trabajo no conforme debe comunicar al proceso responsable para que se le dé el tratamiento respectivo.
- Teniendo en cuenta que la finalidad del servicio de alcantarillado Sanitario y Pluvial es asegurar el drenaje de las aguas lluvias y residuales en el área de prestación del servicio y el tratamiento de las aguas residuales, la aplicación del tratamiento del producto y/o servicio no conforme se debe hacer cuando se incumplen los requisitos establecidos en la caracterización del producto y servicio en las fases de la gestión integral del agua, que interactúan directamente con el usuario en la entrega del producto y servicio (Ver gráfica de la Gestión Integral del Agua). Por otro lado, la corrección, acción preventiva y/o correctiva que se pueda generar del análisis de la gestión integral del agua y las recurrencias del producto y/o servicio no conforme pueden ser aplicadas

en cualquier fase del proceso que intervenga en el resultado final del producto y/o servicio, con el fin de optimizar las salidas conformes de cada proceso.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

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

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

El marco conceptual y metodológico para la adecuada selección, formulación, construcción, evaluación, seguimiento y mejoramiento de indicadores se encuentra en el proceso MPEE “Direccionamiento estratégico y planeación”.

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

El seguimiento de los acuerdos de gestión se realiza a través del Aplicativo Plan de Acción –APA, en la cual se monitorean los compromisos de cada Gerente Público en términos de proyectos e indicadores de proceso.

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

El seguimiento al desempeño del SGSST se realiza a través de los indicadores establecidos en las normas legales, los cuales son incluidos en los programas de

gestión del riesgo como herramienta de seguimiento al cumplimiento de medidas de prevención y control para la minimización de los accidentes y las enfermedades laborales. El seguimiento al cumplimiento de los indicadores permite hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos mínimos en SST y garantiza las estradas reglamentarias a la rendición de cuentas, entre otros.

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

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

- Resultados autodiagnóstico, anualmente se reporta a la Dirección Archivo de Bogotá, el informe sobre el estado de la administración documental de la entidad, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Ente Rector.
- Resultados Formulario Único de Reporte Avance a la Gestión (FURAG) del DAFP.
- Resultado del Plan de Acción del Plan Institucional de Archivos – PINAR de la EAAB-ESP.

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

Para fortalecer el SCI y la aplicación de los principios orientadores de MECI, en la empresa existen los Subcomités de Control Interno⁷ como una instancia para realizar seguimiento a los avances en los planes, objetivos y metas, que permitan identificar desviaciones y establecer las acciones para el logro de los resultados. Así mismo, se tienen establecidos reportes periódicos de los ejercicios de autocontrol y monitoreo de los planes institucionales, planes de mejoramiento, planes de tratamiento de riesgos. A nivel institucional, anualmente a través del

⁷ Resolución 0164 del 24 de marzo de 2015, por la cual se crean y se reglamentan los Subcomités de Control Interno en la empresa.

Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG, se realiza la medición del índice de Control Interno y semestralmente la Oficina de Control Interno y Gestión realiza una evaluación independiente del Sistema de Control Interno.

9.2. Auditorías

La empresa realiza las auditorías internas de forma sistemática, objetiva e independiente a los enfoques, a través de la obtención de evidencias y la verificación de la conformidad de los criterios establecidos en los diferentes procesos, actividades, operaciones, productos y resultados de la EAAB-ESP. Las auditorías internas a los enfoques del Sistema Único de Gestión se realizan por personas competentes y dicha competencia se definirá conforme a las normas legales y cuando estas no existan con base en las políticas corporativas bajo una misma metodología establecida y documentada en el proceso MPEE “Direccionamiento estratégico y planeación”.

9.3. Revisión por la dirección

La Revisión por la Dirección es una de las herramientas de evaluación y análisis que se implementa en la EAAB-ESP, y permite asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Único de Gestión, con base en su resultado se toman decisiones y se establecen los Planes de Mejora que conducen a mantener y mejorar los Sistema de Gestión.

10. MEJORA

A partir del conocimiento y análisis de los hallazgos de fuentes internas o externas, la empresa elabora planes de mejoramiento institucionales y realiza su seguimiento y monitoreo para eliminar las causas de los hallazgos y prevenir su ocurrencia o mitigar su impacto. Igualmente, se da tratamiento a las oportunidades de mejora lo cual contribuye al mejoramiento continuo en la empresa.

La EAAB-ESP aplica la metodología establecida en el procedimiento MPEE0502P Mejoramiento Continuo, mostrada en la siguiente figura.

Figura 14. Metodología Mejoramiento Continuo



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

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

11. ACTUALIZACIONES DEL MANUAL

Tabla 5 Actualizaciones de este manual

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	15/11/2013	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Creación del manual de los Sistemas de Gestión de acuerdo con la norma NTD – SG 001-2011, en el cual se articulan los componentes del Manual del Sistema de Gestión de Calidad Versión 8
02	22/01/2014	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Cambio de Logo, Razón Social y versión. Se amplió el alcance del Sistema de Gestión ISO 9001:2008 a todos los procesos de la empresa (excepto el Servicio de Aseo), se renovaron 4 certificaciones de los procesos misionales y se integraron 2 certificaciones de los procesos facilitadores Se incluyeron los requisitos de las normas vs los requisitos relacionados con cada proceso.
03	20/10/2014	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Se actualizaron las políticas de los subsistemas de gestión y de Administración de Riesgos Se relacionó información sobre el estado de avance del SG
04	17/09/2015	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Se actualizaron las políticas y compromisos de los subsistemas del SG, la presentación del mapa de procesos, la descripción del Subsistema de Gestión de Calidad, los procedimientos, los requisitos de las normas VS los requisitos relacionados por cada proceso. Se ingresó: la planeación operativa, la descripción del objetivo y alcance de las caracterizaciones, se incluyeron anexos.
05	31/08/2017	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Se actualiza de manera general el Manual del SG según el nuevo Plan General Estratégico 2016 – 2020, Nuevos requisitos de la ISO 9001:2015. Se estructura según el contenido de la norma NTD - SG 001:2011.
01	28/12/2018	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Cambio de logo, razón social y mapa de procesos. Se actualizan de manera general los subsistemas del SG, sus políticas y normatividad aplicable. Se incluye el relacionamiento de Grupos de Interés frente a los procesos y los lineamientos frente a la evaluación del desempeño de proveedores y respecto al manejo de los certificados de los sistemas de gestión. Por el cambio del mapa de procesos a la versión 5 el nuevo código del manual es MPEE0300M01-01 y para este código la versión queda en 01.
02	30/08/2019	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Se cambia de "subsistemas" a "sistemas" de acuerdo con la Guía de Armonización de la Norma Técnica Distrital –NTD–SG001:2011 con el modelo integrado de Gestión y Planeación MIPG. Se articula el plan gerencial al formato corporativo MPEE0109F01 Plan de Acción y Cronograma SGC.

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
			Se actualiza la conformación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno según la resolución 226 de 2019
03	13/11/2020	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Se rediseña el manual de acuerdo con la estructura de alto nivel de las normas de los sistemas de gestión. Cambia el nombre de "Manual del Sistema Integrado de Gestión" por "Manual del Sistema Único de Gestión". Se ajusta la referencia de Sistemas de Gestión por enfoques del Sistema Único de Gestión
04	31/03/2021	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control (E)	Se unifica el MPFC0001M02-05 Manual sistema de gestión de los laboratorios acreditados NTC-ISO/IEC 17025, con el MPEE0300M01 Manual del Sistema Único de Gestión
05	03/05/2021	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Se modifica el Anexo 1 - Matriz de cumplimiento de requisitos Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001-2015, incorporando la alineación entre los procesos, subprocesos y los numerales de la (NTC) ISO 9001-2015; se agrega la inscripción (NTC) en el Anexo 2 - Matriz de Articulación MIPG - (NTC) ISO 9001:2015; se modifica el Anexo 4 - Interacción de los procesos, la estructura organizacional y el MIPG, incorporando área a nivel Gerencia / Secretaría General y la Política / Componente y Dimensión del MIPG asociada; y se complementa la sección "Información Documentada" con base en la versión 6 del procedimiento "Documentación de procesos" (MPFD0802P).
06	07/10/2021	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	<p>En el capítulo de planificación en la gestión de riesgos y oportunidades se actualizaron las siguientes figuras: 1. Tipos de riesgos, debido a la integración de riesgos de los diferentes enfoques del SUG se ajustó la clasificación y definición de los tipos de riesgos y 2. Modelo Metodológico para la Administración de Riesgos, se ajustó la representación gráfica debido a los cambios en la actualización de la metodología integrada. Asimismo, se ajustó el texto que describe de forma resumida la gestión del riesgo en sus diferentes enfoques.</p> <p>Se actualizó la figura 12. Etapas de la planificación de los cambios, conforme el procedimiento vigente de Planificación de Cambios.</p> <p>Se actualizaron disposiciones en el enfoque SST y se definió el Anexo - Matriz de necesidades de cualificación por niveles de cargo en el cumplimiento de las responsabilidades y delegación de autoridad en materia de SST, el cual formaliza y define las necesidades de cualificación por niveles de cargo con miras a facilitar el cumplimiento de las responsabilidades específicas y efectúa la delegación de autoridad en materia de SST, como parte de la estrategia para la prevención de riesgos laborales, en los diferentes niveles de la EAAB - ESP desde la alta dirección, pasando por los niveles de supervisión y finalmente entre los trabajadores, en especial quienes desarrollan todo tipo de tareas críticas</p>

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
07	18/08/2022	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	<p>Se armonizó la publicación e instancia de formalización de las políticas del Sistema Único de Gestión y de Administración de Riesgos y Oportunidades en el menú Transparencia y acceso a la información pública de la página web de la EAAB-ESP.</p> <p>Se articuló el contexto de la administración de riesgos y oportunidades de acuerdo con la integración metodológica de la gestión realizada por la EAAB-ESP en riesgos de gestión, corrupción y/o soborno, seguridad de la información y ambiental.</p> <p>Se actualizaron los Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 "Interacción de los procesos, la estructura organizacional y el MIPG", incluyendo la Política de gestión compras y contratación pública a cargo de la Dirección de Contratación y Compras. • 5 "Matriz de cumplimiento de requisitos Norma Técnica Colombiana NTC ISO/IEC 17025: 2017 competencia de los laboratorios de Ensayo y Calibración, Declaración de Actividades de los Laboratorios de da Dirección de Servicios Técnicos de la EAAB ESP y Matriz de comunicaciones" incluyendo la metodología para cargar los datos de los indicadores de gestión de la Dirección de Servicios Técnicos y • 6 "Matriz de Responsabilidades, Autoridades e Interrelaciones NTC ISO/IEC 17025: 2017 Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración (Dirección, Laboratorios Suelos y materiales, Medidores y Aguas) / Conflictos de Interés" incluyendo la responsabilidad asignada a los responsables técnicos para el cargue de los datos mensualmente a los indicadores de gestión.
08	23/09/2022	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	<ul style="list-style-type: none"> • Se incorporó lo particular a la creación del enfoque de igualdad de género considerando las ocho dimensiones, el líder del enfoque, los objetivos relacionados con la política de igualdad de género, los lineamientos de comunicación y lenguaje no sexista • Se actualizaron las rutas para el acceso a la información documentada de la EAAB-ESP contenidos en el numeral tres (contexto de la organización), el ítem Políticas, el ítem gestión del conocimiento para el acceso al Sistema de Normalización Técnica, el ítem comunicación con el cliente para el conocimiento de los productos y servicios ofrecidos por los laboratorios de la EAAB-ESP y para la ruta de acceso y consulta al tablero corporativo. • Se actualizó el número de niveles de la documentación contenida en el ítem Información documentada y los textos relacionados con los llamados documentales a los procedimientos de planificación, ejecución y liquidación de acuerdo de voluntades y tablero de control corporativo.

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
09	23/01/23	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizan los anexos 5 y 6 del Manual del SUG: Anexo 5: En los numerales 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 5.4, 6.6.1, 6.6.2, 7.3, 7.5.1, 7.5.2, 8.3.1, 8.3.2, 8.7.1, 8.7.2, 8.7.3. Anexo 6: En el cargo de coordinador de calidad (fila 23 y 24), en el cargo Ayudante Nivel 042, (fila 64y 65).
10	05/04/2023	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Se incluye el enfoque del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo – SARLAFT el cual fue implementado en la EAAB ESP S.A. por medio de la Resolución 0137 de 2023.
11	21/07/2023	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	<p>Fortaleciendo el enfoque por procesos y el Sistema único de Gestión SUG se incluye lo correspondiente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión</p> <p>Se modifica la estructura del manual</p> <p>Se actualiza el Anexo 2. Matriz de Articulación MIPG – (NTC) ISO 9001:2015, alineado con el Manual operativo MIPG-V5 del DAFP.</p> <p>Se actualiza el Anexo 6. En las responsabilidades del Laboratorio de Aguas.</p> <p>En el capítulo de enfoques sistémicos de gestión y su alcance, se incluyó como se desarrolla el enfoque ambiental con cada una de las directrices normativas del SGA. En el capítulo planificación, en ambiente para la operación de los procesos, se incluyó la realización de la actividad identificación de aspectos y la valoración de impactos ambientales, con la respectiva identificación de mecanismos de control y la ruta en mapa de procesos de la documentación para la ejecución de la actividad.</p> <p>En los anexos, se integró el cumplimiento de los requisitos normativos en el Anexo 1. Matriz de cumplimiento de requisitos Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 9001-2015 - NTC ISO14001:2015 - MC-SGBC-V4:2019 - NTC ISO 14064-1:2020 - G-PS-014 v0</p> <p>Se actualiza en el enfoque Seguridad y Salud en el Trabajo lo correspondiente a la descripción del sistema en los diferentes numerales del Manual, el objetivo y alcance. Se actualiza el anexo 7.</p>
12	15/11/2023	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Por el cambio del mapa de procesos a versión 6, se actualiza el código de este manual a MPPE0301M01 y se le asigna la versión 12. Se actualizan los códigos de los documentos relacionados de acuerdo con el nuevo mapa de procesos.

ANEXOS

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

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

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

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

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

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

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