



# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y  
ASEO DE BOGOTÁ EAB - ESP

# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - EAB ESP



**M4EE0501M01 (Versión 5)**

<p><b>ELABORÓ:</b> Profesionales Dirección Gestión de Calidad y Procesos – DGCyP Profesionales de los Subsistemas de Sistema Integrado de Gestión – SIG</p>	<p><b>REVISÓ:</b> John Fredy Rendón Gallego Director Gestión de Calidad y Procesos</p>	<p><b>APROBÓ:</b> Álvaro Ernesto Narváez Fuentes Gerente Corporativo de Planeamiento y Control</p>
<p><b>FECHA:</b> 31/08/2017</p>	<p><b>FECHA:</b> 15/09/2017</p>	<p><b>FECHA:</b> 20/10/2017</p>

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB-ESP .....	8
3. PLANEAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	10
3.1 PLANEACIÓN INSTITUCIONAL.....	10
3.1.1 MARCO NORMATIVO .....	10
3.1.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA .....	11
3.1.2.1 Misión, visión y valores institucionales.....	11
3.1.2.2 Contexto de la organización .....	12
3.1.2.3 Gestión de los grupos de interés (partes interesadas) de la EAB - ESP ..	13
3.1.3 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG .....	22
3.1.3.1 Política del SIG .....	22
3.1.3.2 Objetivo del SIG.....	22
3.1.3.3 Alcance del SIG.....	22
3.1.3.4 Responsabilidades del SIG .....	23
3.1.4 PLAN GERENCIAL DEL SIG .....	26
3.2 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS .....	27
3.2.1 GESTIÓN POR PROCESOS DE LA EAB-ESP .....	27
3.3 PLANIFICACIÓN OPERATIVA .....	29
3.3.1 PLAN DE ACCIÓN – APA.....	30
3.3.2 PLANES MAESTROS .....	31
3.3.3 GESTIÓN DE SERVICIOS COMPARTIDOS .....	31
3.3.3.1 Acuerdos de Servicios .....	33
3.3.3.2 Acuerdos Industriales.....	34
3.3.4 PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS.....	34
3.4 COMPONENTES TRANSVERSALES DEL SIG .....	35
3.4.1 GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	35
3.4.1.1 Alcance .....	35
3.4.1.2 Marco Normativo .....	36
3.4.1.3 Conceptualización básica de la Administración de Riesgos.....	36
3.4.1.4 Política de Administración de Riesgos por Proceso y Corrupción .....	37
3.4.1.5 Objetivos de la política de Administración de Riesgos por Proceso y Corrupción .....	37
3.4.1.6 Metodología .....	38
3.4.2 GESTIÓN DEL CAMBIO.....	38
3.4.2.1 Planificación de cambios .....	38
3.4.3 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	40
3.4.3.1 Beneficios de la Gestión del Conocimiento e Innovación .....	41
3.4.3.2 Alcance .....	42
3.4.3.3 Marco Normativo .....	42
3.4.3.4 Conceptualización básica para la Gestión del Conocimiento e Innovación .....	42

3.4.3.5	Metodología para la Gestión del Conocimiento e Innovación .....	43
3.4.3.6	Roles y Responsabilidades .....	45
3.4.4	REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS .....	47
4.	SUBSISTEMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG .....	49
4.1	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SGC (NTC GP1000 E ISO 9001) .....	49
4.1.1	DESCRIPCIÓN DEL SGC .....	49
4.1.2	ESTRUCTURA DEL SGC .....	49
4.1.3	ALCANCE DEL SGC .....	50
4.1.4	POLÍTICA DE LA CALIDAD .....	50
4.1.5	OBJETIVOS E INDICADORES DE LA CALIDAD .....	50
4.1.6	ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SGC .....	52
4.1.7	PROCESOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE .....	52
4.1.8	CONTROL A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES .....	53
4.2	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SG-SST .....	53
4.2.1	DESCRIPCIÓN DEL SG - SST .....	53
4.2.2	ESTRUCTURA DEL SST .....	54
4.2.3	POLÍTICA DEL SG – SST .....	54
4.2.4	OBJETIVOS E INDICADORES DEL SST .....	55
4.2.5	ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SST .....	57
4.3	SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL – SGA .....	58
4.3.1	DESCRIPCIÓN DEL SGA .....	58
4.3.2	COMPROMISO AMBIENTAL DE LA EAB - ESP .....	58
4.4	SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - SGSI .....	58
4.4.1	DESCRIPCIÓN DEL SGSI .....	58
4.4.2	ESTRUCTURA DEL SGSI .....	59
4.4.3	POLÍTICA DEL SGSI .....	60
4.4.4	OBJETIVOS E INDICADORES DEL SGSI .....	60
4.4.5	ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SGSI .....	61
4.5	SUBSISTEMA DE CONTROL INTERNO – SCI .....	63
4.5.1	DESCRIPCIÓN DEL SCI .....	63
4.5.2	PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	64
4.5.3	HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - MECI .....	64
4.5.3.1	Estructura MECI .....	65
4.5.4	ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	66
4.6	SUBSISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO - SIGA .....	67
4.6.1	DESCRIPCIÓN DEL SIGA .....	67
4.6.2	ESTRUCTURA DEL SIGA .....	68
4.6.3	POLÍTICA DEL SIGA .....	69
4.6.4	OBJETIVOS E INDICADORES DEL SIGA .....	70
4.6.5	ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SIGA .....	73
4.7	SUBSISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL – SRS .....	77
4.7.1	DESCRIPCIÓN DEL SRS .....	77
4.7.1	ESTRUCTURA DEL SRS .....	78
4.7.2	POLÍTICA DEL SRS .....	80

4.7.3	OBJETIVOS E INDICADORES DEL SRS.....	80
4.7.4	ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SRS.....	82
4.7.5	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN .....	83
5.	HACER DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	84
5.1	PRODUCTOS DEL SIG .....	84
5.2	PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DEL SIG Y REQUISITOS DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	84
6.	VERIFICAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	85
6.1	AUDITORÍA AL SIG .....	85
6.2	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	86
7.	ACTUAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	87
7.1	SOSTENIBILIDAD DEL SIG .....	87

## Índice de figuras

Figura 1.	Objetivos estratégicos .....	10
Figura 2.	Misión y Visión según Sistema Integrado de Gestión .....	12
Figura 3.	Valores institucionales .....	12
Figura 4.	Metodologías de diagnóstico estratégico .....	13
Figura 5.	Modelo de gestión de los grupos de interés.....	14
Figura 6.	Grupos de interés: Primarios y Secundarios.....	15
Figura 7.	Subsistemas del SIG.....	23
Figura 8.	Modelo Plan Gerencial del SIG.....	27
Figura 9.	Ciclo PHVA en la EAB – ESP.....	28
Figura 10.	Mapa de Procesos de la EAB – ESP (Versión 4) .....	29
Figura 11.	Metodología Alineación Total.....	30
Figura 12.	Modelo de Gestión de Servicios Compartidos.....	33
Figura 13.	Conceptualización Administración de Riesgos.....	36
Figura 14.	Modelo Metodológico para la Administración de Riesgos.....	38
Figura 15.	Aspectos importantes en la planificación del cambio .....	39
Figura 16.	Etapas de la gestión de los cambios que impactan el sistema de gestión .....	40
Figura 17.	Beneficios de la Gestión del Conocimiento e Innovación .....	41
Figura 18.	Modelo para la Gestión del Conocimiento e Innovación .....	43
Figura 19.	Estructura del SGC (según NTC ISO 9001:2015) .....	49
Figura 20.	Estructura del SST (PHVA) .....	54
Figura 21.	Estructura del SGSI .....	59
Figura 22.	Estructura del Modelo Estándar de Control Interno .....	65
Figura 23.	Estructura del MECl implementada en la EAB – ESP.....	65

Figura 24. Estructura del SIGA (PHVA) .....	69
Figura 25. Responsabilidad Social Empresarial- RSE en la EAB – ESP .....	77
Figura 26. Ciclo PHVA del subsistema RSE en la EAB – ESP .....	78
Figura 27. Modelo de gestión del subsistema RSE en la EAB .....	79
Figura 28. Seguimiento y medición del subsistema RSE en la EAB.....	82
Figura 29. Plan de Acción SRS .....	83

## Índice de Tablas

Tabla 1. Tabla de actualización .....	6
Tabla 2. Caracterización de los Grupos de Interés de la EAB - ESP .....	17
Tabla 3. Líderes de los Subsistemas del SIG .....	24
Tabla 4. Caracterización del proceso Gestión del Conocimiento e Innovación en la EAB – ESP.....	44
Tabla 5. Roles y Responsabilidades de la Gestión del conocimiento.....	45
Tabla 6. Objetivos e Indicadores de Calidad (Objetivos e indicadores estratégicos) 51	
Tabla 7. Roles y responsabilidades del SGC .....	52
Tabla 8. Indicadores del SST .....	56
Tabla 9. Roles y responsabilidades del SST .....	57
Tabla 10. Objetivos del SGSI e indicadores .....	60
Tabla 11. Roles y responsabilidades del SGSI.....	61
Tabla 12. Alineación estratégica del SIGA.....	70
Tabla 13. Objetivos específicos e indicadores del SIGA .....	70
Tabla 14. Roles y responsabilidades del SIGA .....	73
Tabla 15. Objetivos específicos e indicadores (estándares) del SRS .....	81
Tabla 16. Roles y Responsabilidades del SRS .....	82
Tabla 17. Períodos de presentación de informes implementación y sostenibilidad del SIG .....	84

## Listado de Anexos

Anexo 1. Matriz de despliegue estratégico .....	88
Anexo 2. Productos del SIG .....	89
Anexo 3. Procedimientos obligatorios del SIG .....	90
Anexo 4. Interacción de los procesos con la estructura organizacional .....	91
Anexo 5. Matriz de cumplimiento de requisitos Norma ISO 9001:2015, NTC GP 1000:2009 .....	94

Tabla 1. Tabla de actualización

FECHA	CAPÍTULOS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
15/11/2013	Todos	Creación del manual del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con la norma NTD – SIG 001-2011, en el cual se articulan los componentes del Manual del Sistema de Gestión de Calidad Versión 8	01
22/01/2014	Todos  Se actualizó el capítulo 6	Cambio de Logo, Razón Social y versión. Se amplió el alcance del Sistema de Gestión ISO 9001: 2008 a todos los procesos de la empresa (excepto el Servicio de Aseo), se renovaron 4 certificaciones de los procesos misionales y se integraron 2 certificaciones de los procesos facilitadores  Se incluyeron los requisitos de las normas vs los requisitos relacionados con cada proceso	02
20/10/2014	Varios	Se actualizaron las políticas de los subsistemas de gestión y de Administración de Riesgos Se relacionó información sobre el estado de avance del SIG	03
17/09/15	Varios	Se actualizaron las políticas y compromisos de los subsistemas del SIG, la presentación del mapa de procesos, la descripción del Subsistema de Gestión de Calidad, los procedimientos, los requisitos de las normas VS los requisitos relacionados por cada proceso.  Se ingresó: la planeación operativa, la descripción del objetivo y alcance de las caracterizaciones, se incluyeron anexos.	04
31/08/2017	Varios	Se actualiza de manera general el Manual del SIG según el nuevo Plan General Estratégico 2016 – 2020, Nuevos requisitos de la ISO 9001:2015. Se estructura según el contenido de la norma NTD - SIG 001:2011.	05

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual describe la Planificación, Implementación, Mantenimiento, Mejora y Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP, y su articulación con el Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá mejor para todos 2016 – 2020" alineado específicamente en el eje transversal "Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia".

Este documento se estructura de acuerdo a los lineamientos del ciclo de mejoramiento continuo "PHVA" (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), con base en el cual han sido establecidos los apartes que son comunes de cada uno de los subsistemas. Presenta el compromiso de la empresa con el Sistema Integrado de Gestión, a través de la Política del SIG, el objetivo, alcance y las responsabilidades del SIG, así como su planificación y operacionalización a través del enfoque de procesos y su interacción, los cuales están representados en el mapa de procesos, su aplicación y cumplimiento a través de los diferentes procesos, procedimientos y demás documentación del sistema.

Se detallan los requisitos del SIG que se han ido desarrollando e implementando en la EAB-ESP bajo la norma NTD - SIG 001:2011, tomando como referente los estándares de las normas NTC GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, ISO 27001:2013, NTC ISO 15489-1, MECI 2014.

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

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

## **2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB-ESP**

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP es una empresa industrial y comercial del Distrito Capital que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado (sanitario y pluvial) y aseo y ofrece una atención confiable, efectiva y oportuna a sus usuarios. Como empresa industrial y comercial del Distrito Capital, prestadora de servicios públicos domiciliarios, se encuentra dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

La EAB - 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, con 129 años de experiencia en la prestación de servicios públicos, con una cobertura superior al 99%, con cerca de dos millones ciento cuarenta y cinco mil setecientos doce suscriptores (2.145.712) y financieramente sólida, con oportunidades de crecimiento en nuevos negocios nacional e internacionalmente.

En la EAB se realiza la gestión integral del agua, es decir, se capta en las fuentes de agua superficial, se potabiliza en las plantas de tratamiento, se conduce mediante los sistemas matrices de acueducto y se distribuye a través de las redes locales de acueducto, las 24 horas del día, y con óptima calidad para el consumo humano.

Una vez el agua potable es utilizada, se recibe y se conduce como agua servida a través de redes locales y secundarias de alcantarillado. Las aguas lluvias, a su vez, se recolectan por medio de este tipo de redes, y se transportan por sistemas troncales de alcantarillado sanitario y pluvial respectivamente, para ser dispuestas en los cuerpos de agua receptores. Para terminar el ciclo, las aguas residuales de la cuenca del Salitre son llevadas a la Planta de Tratamiento de Agua Residual – PTAR El Salitre para luego ser vertidas al Río Bogotá.

Desde 2012, se presta el servicio público domiciliario de aseo, a través de nuestra filial Aguas de Bogotá, a una población de aproximadamente cuatro millones cuatrocientos treinta mil habitantes (4.430.000), en tres (3) de las seis (6) zonas en las cuales está zonificado el servicio en el Distrito Capital. Asimismo, se contribuye en la Gestión Integral de los Residuos Sólidos con la recolección, el transporte y la disposición de los residuos sólidos domiciliarios, el barrido y la limpieza de las vías y áreas públicas, el corte de césped, la poda de árboles, la recolección de escombros,

los operativos especiales de limpieza y la recolección realizada a grandes generadores.

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

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

Mediante acuerdo 6 de mayo 2013 se modificó la estructura y funciones de la Secretaría General y de la Gerencia Jurídica. Por medio del Acuerdo 11 de julio de 2013 se modificó la estructura organizacional de la empresa y se determinan las responsabilidades de sus dependencias. Posteriormente mediante Acuerdo 15 de septiembre de 2013 se cambia la denominación de la empresa a "Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP"

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

[http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/2017LPV/Organigramas/ORGANIGRAMA\\_GENERAL.pdf](http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/2017LPV/Organigramas/ORGANIGRAMA_GENERAL.pdf)

### 3. PLANEAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

#### 3.1 Planeación Institucional

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

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

Figura 1. Objetivos estratégicos



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

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

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

[http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/2017LPV/empresa\\_atencion/2017/21\\_02\\_17/Documento\\_soporte\\_PGE\\_2016-2020.pdf](http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/2017LPV/empresa_atencion/2017/21_02_17/Documento_soporte_PGE_2016-2020.pdf) )

##### 3.1.1 Marco Normativo

### **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB – ESP**

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

### **Alcaldía Mayor de Bogotá**

- **Decreto 176 de 2010** “Por el cual se definen los lineamientos para la conformación articulada de un Sistema Integrado de Gestión en las entidades del Distrito Capital y se asignan unas funciones”.
- **Decreto 651 de 2011** “Por medio del cual se crean el Sistema Integrado de Gestión Distrital –SIGD- y la Comisión Intersectorial del –SIGD- , y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 652 de 2011** “Por medio del cual se adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y Organismos Distritales”.

### **3.1.2 Plataforma estratégica**

El desarrollo de la Plataforma Estratégica de la EAB - ESP se fundamenta en lo indicado en el lineamiento No. 5 “Matriz de evaluación y cierre de ciclos de la Plataforma Estratégica” establecido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, teniendo en cuenta los mínimos exigidos por la Norma Técnica Distrital NTD - SIG 001:2011 para la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

#### **3.1.2.1 Misión, visión y valores institucionales**

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

Los valores corporativos, la Empresa ha adoptado cinco valores en su gestión: *el orgullo, la vocación de servicio, la solidez, el conocimiento técnico y la eficiencia* y dos principios: *transparencia y respeto*.

La descripción de los valores y principios de la organización se detallan en la Cartilla PGE 2016 – 2010 en el siguiente link:

[http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/2017/CartillaPGE\\_EA\\_B\\_ESP\\_2016\\_2020.pdf](http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/2017/CartillaPGE_EA_B_ESP_2016_2020.pdf)

Figura 2. Misión y Visión según Sistema Integrado de Gestión



Figura 3. Valores institucionales



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

### 3.1.2.2 Contexto de la organización

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

El contexto de estratégico de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAB – ESP), se encuentra documentado en el nuevo Plan General Estratégico (PGE 2016 – 2020). Para identificación del contexto estratégico se utilizaron dos metodologías de diagnóstico: La matriz **DOFA** y Matriz **PESTAL**. ([Ver Pág. 16 – 17 PGE 2016 – 2020](#)).

Figura 4. Metodologías de diagnóstico estratégico



Fuente: Adaptación de imagen ubicada en <http://www.emprendepyme.net/analisis-dafo>

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

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

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

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

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

Para el desarrollo del presente título se toma como base el Documento “Grupos de Interés de la EAB – ESP”.

### 3.1.2.3.1 Modelo de gestión de Grupos de Interés

Con el fin de asegurar mecanismos de relacionamiento efectivos y compromiso permanente para contar con una visión compartida y generación de confianza con los grupos de interés, la EAB-ESP se encuentra en el proceso de implementación del modelo de gestión de grupos de interés acorde con lo establecido en la norma AA1000SES (2011) y en el Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés (AccountAbility: 2006), el cual consta de cuatro etapas: Planificar, preparar, implementar y verificar y actuar, alineado con el ciclo PHVA.

Figura 5. Modelo de gestión de los grupos de interés



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir del Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés y norma AA1000 Compromiso de los Grupos de Interés.

### 3.1.2.3.2 Priorización de los Grupos de Interés

La EAB – ESP determina sus Grupos de Interés e identifica sus necesidades y expectativas, con el fin de plantear la creación de valor de la empresa.

Para ello, se tomó como base la identificación y clasificación de grupos de interés realizada en el período 2012-2016 (documentada en el documento Portafolio de Productos y Servicios), el cual fue priorizado por parte de la Alta Dirección en el taller de filosofía organizacional<sup>1</sup>, a través de la calificación de atributos de *importancia*, *urgencia* y *legitimidad*<sup>2</sup>.

A continuación se relacionan los grupos de interés primarios y secundarios para la EAB-ESP con base en la priorización realizada. El grupo de interés “Usuarios” no se incluye en la priorización debido a que es el grupo principal para la Empresa, lo cual queda reflejado en el valor corporativo de “Vocación de servicio” del Plan General Estratégico 2016-2020. En mesas de trabajo posteriores<sup>3</sup> se acordó que los grupos de interés secundarios son todos aquellos que no se visualizan en la priorización realizada en el PGE 2016-2020. Los grupos de interés se clasifican en **Primarios y Secundarios**.

Figura 6. Grupos de interés: Primarios y Secundarios



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir del documento soporte del Plan General Estratégico 2016-2020 y de los resultados de las mesas de trabajo del 22 de junio y 7 de julio de 2017.

<sup>1</sup> Taller de filosofía organizacional realizado el 21 de noviembre de 2016 por miembros de la Alta Dirección.

<sup>2</sup> Importancia, urgencia y legitimidad, criterios definidos en el documento Grupos de Interés de la EAB-ESP.

<sup>3</sup> Mesas de trabajo realizadas el 22 de junio y 7 de julio de 2017.

### 3.1.2.3.3 Caracterización de los Grupos de Interés

Con base en la priorización de grupos de interés se estructuró la caracterización teniendo en cuenta los criterios de propuesta de valor, asuntos materiales, mecanismos de relacionamiento, mecanismos de medición e impactos.

La propuesta de valor es el compromiso que la EAB tiene hacia los grupos de interés. Para los primarios se obtiene del Plan General Estratégico 2016-2020; mientras que para los secundarios se construye a partir de los resultados del “Estudio línea base para la gestión de la comunicación externa. Centro Nacional de Consultoría. Contrato 2-02-11700-00866-2014.

La identificación de grupos de interés de la organización, así como sus necesidades y expectativas (Requisitos) determinan el desarrollo del ciclo PHVA de los procesos.

El seguimiento y revisión de la información de los grupos de interés y sus requisitos pertinentes, se realiza a través de los procedimientos establecidos y los mecanismos de medición definidos como las herramientas de monitoreo de la satisfacción o percepción de grupos de interés hacia la EAB; los cuales se construyeron a partir de ejercicios de referenciación competitiva con otras empresas y de los mecanismos de medición existentes en la Empresa, de acuerdo a lo establecido en el lineamiento 8 del Sistema Integrado de Gestión “Mecanismos de medición de la satisfacción del usuario y partes interesadas”.

Tabla 2. Caracterización de los Grupos de Interés de la EAB - ESP

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS DE LA EAB - ESP									
GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	PROPUESTA DE VALOR	ASUNTOS MATERIALES		MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE MEDICIÓN	IMPACTOS	
				Necesidades	Expectativas			Positivos	Negativos
<b>Usuarios</b> 	<p>Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, ya sea como propietario del inmueble o receptor directo del servicio, en cuyo caso se denomina también consumidor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Residenciales</li> <li>•Comerciales</li> <li>•Industriales</li> <li>•Oficiales</li> <li>•Municipios</li> <li>•Empresas del sector público</li> <li>•Empresas del sector privado</li> </ul>	<p>Nos debemos a los usuarios y a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Prestación del servicio</li> <li>•Calidad de vida</li> <li>•Facturación razonable</li> <li>•Cobertura</li> <li>•Facilidad en los trámites</li> <li>•Atención al cliente</li> <li>•Altos estándares en la prestación del servicio</li> <li>•Trámites en línea</li> <li>•Fácil acceso a la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sostenibilidad del recurso hídrico</li> <li>•Descontaminación del río Bogotá</li> <li>•Cuidado del medio ambiente</li> <li>•Expansión del servicio</li> <li>•Cero corrupción</li> <li>•Nuevos canales de pago</li> <li>•Rendición de cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Audiencia pública</li> <li>•Espacios participativos</li> <li>•Factura</li> <li>•Comités de desarrollo y control social de Servicios Públicos domiciliarios,</li> <li>•Comités de veeduría de obra</li> <li>•Línea de atención 116</li> <li>•Línea gratuita 01-8000116-007</li> <li>•Portal web</li> <li>•Chat en línea</li> <li>•Defensoría del ciudadano</li> <li>•Puntos de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•M4MU0503F02 Buzón de sugerencias</li> <li>•Encuestas de satisfacción</li> <li>•Encuesta Call center</li> <li>•Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o PQR's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cobertura y calidad del agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Influencia política</li> <li>•Altos costos tarifarios</li> </ul>
<b>Distrito</b> 	<p>Conjunto de entidades que representan la autoridad y potestad en el ámbito territorial donde opera la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Alcaldía Mayor de Bogotá</li> <li>•Junta Directiva</li> <li>•Sector Hacienda, Planeación, habitat, ambiente y movilidad</li> <li>•Concejo Distrital</li> <li>•Alcaldías Locales</li> <li>•UAESP</li> </ul>	<p>Ofrecemos una excelente gestión empresarial y soporte técnico para el cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital. Estamos comprometidos en el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudad y con la protección de la estructura ecológica principal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital</li> <li>•Oportunidad y calidad de la información crítica para la toma de decisiones</li> <li>•Recuperación del río Bogotá</li> <li>•Alineación de los programas distritales con los empresariales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Descontaminación de todos los cuerpos de agua</li> <li>•Apoyo técnico y operativo en el crecimiento de la ciudad</li> <li>•Delimitación del área de desarrollo</li> <li>•Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo</li> <li>•Mitigación de los riesgos reputacionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Audiencia pública</li> <li>•Comités de Junta Directiva</li> <li>•Eventos distritales participativos</li> <li>•Portal web</li> <li>•Informes de gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Grupos focales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Respaldo financiero</li> <li>•Sostenibilidad ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Burocracia</li> <li>•Falta de apropiación ciudadana por la Empresa</li> </ul>
<b>Autoridades ambientales</b>	<p>Entes que promueven la protección del medio ambiente y los recursos naturales y propenden por su desarrollo sostenible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•CAR</li> <li>•Ministerio de Ambiente</li> <li>•Otras corporaciones autónomas</li> <li>•ONG</li> <li>•Parques Nacionales</li> <li>•Conservación Internacional</li> </ul>	<p>Somos aliados en el desarrollo de políticas públicas ambientales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Agua con los más altos estándares de calidad</li> <li>•Compromiso con el medio ambiente</li> <li>•Cumplimiento de la normatividad ambiental vigente</li> <li>•Generación del menor impacto ambiental posible</li> <li>•Análisis de la región hídrica del río Bogotá</li> <li>•Recuperación del río Bogotá</li> <li>•Inversión en la gestión integral del agua</li> <li>•Disposición final de residuos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contar con espacios de discusión</li> <li>•Mayor acercamiento a las comunidades</li> <li>•Campañas de educación ambiental</li> <li>•Cultura de la protección del recurso hídrico</li> <li>•Trabajo en equipo y valor agregado a los temas ambientales</li> <li>•Reducción de gases efecto invernadero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Eventos de gestión socio-ambiental</li> <li>•Eventos distritales participativos</li> <li>•Portal web</li> <li>•Informes de gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Grupos focales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Énfasis ambiental en aguas y reciclaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Influencia política</li> </ul>

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	PROPUESTA DE VALOR	ASUNTOS MATERIALES		MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE MEDICIÓN	IMPACTOS	
				Necesidades	Expectativas			Positivos	Negativos
<b>Colaboradores</b> 	Personas que comparten conocimiento y aprendizaje para alcanzar los objetivos estratégicos sin importar el tipo de vinculación laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Funcionarios Públicos</li> <li>•Trabajadores oficiales</li> <li>•Contratistas</li> <li>•Aprendices o estudiantes en prácticas</li> <li>•Pensionados</li> </ul>	Somos un equipo comprometido que cuenta con las herramientas y conocimiento para cumplir con los resultados propuestos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Compromiso</li> <li>•Cultura de servicio al cliente</li> <li>•Buen ambiente laboral</li> <li>•Optimización de los procesos</li> <li>•Comunicación asertiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Desarrollo de nuevos productos y servicios</li> <li>•Mejoramiento de la relación interna entre colaboradores y directivos</li> <li>•Cero corrupción</li> <li>•Sentido de pertenencia</li> <li>•Modernización de la infraestructura física</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Informativo, Correo corporativo</li> <li>•Portal web</li> <li>•Intranet</li> <li>•Yammer</li> <li>•Skype empresarial</li> <li>•Eventos participativos</li> <li>•Informes de gestión</li> <li>•Comités de área</li> <li>•Piezas informativas</li> <li>•Campañas internas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Encuesta de clima laboral</li> <li>•Encuesta de percepción del cliente interno (APS)</li> <li>•Grupos focales</li> <li>•Evaluación del desarrollo y la eficiencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Compromiso por la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Falta de cohesión organizacional</li> </ul>
<b>Sindicato</b> 	Organización integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sintraemsdes</li> <li>•Sintraserpucol</li> <li>•Sintranal</li> <li>•Sintraseo</li> <li>•Sintragua</li> <li>•Sintracolombia</li> <li>•Sintrasim</li> </ul>	Ofrecemos las condiciones necesarias para el desarrollo del ejercicio sindical dentro del marco de la ley, estableciendo mecanismos de comunicación con sus representantes y demás sindicalizados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Respeto por las convenciones colectivas</li> <li>•Trabajo en equipo con el equipo directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•No privatización de la organización</li> <li>•Estabilidad laboral</li> <li>•Cero corrupción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Informativo</li> <li>•Portal web</li> <li>•Intranet</li> <li>•Eventos participativos</li> <li>•Informes de gestión</li> <li>•Comités sindicales</li> <li>•Piezas informativas</li> <li>•Correo corporativo</li> <li>•Campañas internas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Grupos focales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Compromiso por la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Falta de cohesión organizacional</li> </ul>
<b>Gobierno</b> 	Conjunto de instituciones que representan la autoridad y potestad para establecer las normas que regulan una sociedad, teniendo soberanía interna y externa sobre un territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CRA</li> <li>• SIC</li> <li>• Alcaldes Municipales</li> <li>• Gobernadores</li> <li>• Policía</li> <li>• Senado</li> <li>• Cámara de representantes</li> </ul>	Definimos de manera articulada y coordinada estrategias para la gestión integral del agua en captación, suministro, tratamiento y disposición.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Trabajo en equipo y participación</li> <li>• Análisis de la región hídrica del río Bogotá</li> <li>• Trayectoria y experiencia en el servicio de agua</li> <li>• Inversión en la gestión integral del agua</li> <li>• Oportunidad y calidad de la información crítica para la toma de decisiones</li> <li>• Trámites en línea</li> <li>• Alineación de los programas distritales y nacionales con los empresariales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Liderar la visión de crecimiento de la ciudad</li> <li>• Construcción de cultura de agua</li> <li>• Exportar capacidad técnica</li> <li>• Tener alianzas con el sector privado, público y universidades</li> <li>• Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo</li> <li>• Mejoramiento de la relación interinstitucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Audiencia pública</li> <li>•Eventos distritales participativos</li> <li>•Portal web</li> <li>•Informes de gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Grupos focales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Reglas claras que facilitan el relacionamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cambios constantes en el personal</li> </ul>
<b>Entes de Control</b> 	Entidades que controlan y garantizan que los servicios a cargo del estado, prestados a través de sus entidades, cumplan con los objetivos y funciones asignadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personería Distrital</li> <li>• Contraloría Distrital</li> <li>• Veeduría Distrital</li> <li>• Contraloría General de la Nación</li> <li>• Procuraduría General de la Nación</li> <li>• Fiscalía General de la Nación</li> <li>• SSPD</li> </ul>	Atendemos oportunamente los requerimientos de los entes de control, basados en el marco normativo para facilitar el ejercicio de sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Retroalimentación</li> <li>•Cero corrupción</li> <li>•Oportunidad y calidad de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Expansión del servicio</li> <li>•Prestación de servicios de asesoría</li> <li>•Mayor acercamiento</li> <li>•Información en línea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Eventos distritales participativos</li> <li>•Portal web</li> <li>•Informes de gestión</li> <li>•Visitas de seguimiento</li> <li>•Requerimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Informes de seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Reglas claras que facilitan el relacionamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Cambios constantes en el personal</li> </ul>

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	PROPUESTA DE VALOR	ASUNTOS MATERIALES		MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE MEDICIÓN	IMPACTOS	
				Necesidades	Expectativas			Positivos	Negativos
<b>Aliados Estratégicos</b> 	Persona natural o jurídica que se une para alcanzar objetivos o beneficios comunes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urbanizadores</li> <li>• Constructores</li> </ul>	Brindamos oportunidad y calidad en la disponibilidad de servicios garantizando agilidad y transparencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación permanente</li> <li>• Agilidad en los trámites</li> <li>• Oportunidad y calidad de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de gestión del conocimiento</li> <li>• Nuevos negocios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos participativos</li> <li>• Portal web</li> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Requerimientos</li> </ul>	• Grupos focales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de negocios por las grandes inversiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca flexibilidad de negociación</li> </ul>
<b>Gremios</b> 	Organizaciones de personas o empresas que desarrollan una misma actividad económica y persigue un objetivo común	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Andesco</li> <li>• Acodal</li> <li>• Camacol</li> <li>• Cámara Colombiana de infraestructura</li> <li>• Cámara Colombiana de arquitectos</li> <li>• Pacto Global</li> </ul>	Suminstramos un planteamiento de valor con el objeto de transmitirlo a otros grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altos estándares en la prestación del servicio</li> <li>• Cuidado del medio ambiente</li> <li>• Participación activa</li> <li>• Oportunidad y calidad de la información</li> <li>• Transferencia de conocimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostenibilidad empresarial</li> <li>• Liderar la visión de crecimiento de la ciudad</li> <li>• Fortalecimiento de la imagen corporativa</li> <li>• Campañas de educación ambiental</li> <li>• Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo</li> <li>• Buenas prácticas</li> <li>• Liderazgo empresarial</li> <li>• Referenciación competitiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos participativos</li> <li>• Congresos</li> <li>• Portal web</li> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Requerimientos</li> </ul>	• Grupos focales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción como clientes</li> <li>• Mantenimiento de la confianza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de claridad sobre la información</li> </ul>
<b>Proveedores</b> 	Organización o persona que proporciona un producto o un servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital</li> <li>• Bancos</li> <li>• Inversionistas</li> <li>• Servicios</li> <li>• Bienes, insumos y materiales</li> </ul>	Garantizamos condiciones transparentes en los procesos de contratación y eficiencia en la ejecución de los compromisos y calidad en los entregables de cada parte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia</li> <li>• Normas claras de calidad</li> <li>• Lealtad</li> <li>• Contratación eficiente y transparente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de nuevos productos y servicios</li> <li>• Liderazgo empresarial</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Investigación a través de convenios con universidades</li> <li>• Expansión del servicio</li> <li>• Presencia institucional</li> <li>• Sentido de pertenencia</li> <li>• Mayor relacionamiento</li> <li>• Oportunidad y calidad de la información</li> <li>• Nuevos negocios</li> <li>• Trámites en línea</li> <li>• Pagos oportunos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos participativos</li> <li>• Portal web</li> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Requerimientos</li> </ul>	• Grupos focales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación del servicio para futuras generaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de continuidad en los contratos y demora al realizar recontractaciones</li> <li>• Bajo nivel de planeación</li> </ul>

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	PROPUESTA DE VALOR	ASUNTOS MATERIALES		MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE MEDICIÓN	IMPACTOS	
				Necesidades	Expectativas			Positivos	Negativos
<b>Comunidad</b> 	Grupo de personas que se ven afectadas positiva o negativamente por la operación de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Población zona oferente</li> <li>• Comités de veeduría</li> <li>• Vocales de control</li> <li>• ONG</li> <li>• Comités de desarrollo y control social</li> <li>• Juntas de Acción Comunal</li> <li>• Juntas de Administración local</li> </ul>	Promovemos calidad de vida con la prestación del servicio generando bienestar para la gente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación del servicio</li> <li>• Calidad de vida</li> <li>• Facturación razonable</li> <li>• Cobertura</li> <li>• Facilidad en los trámites</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Disminución del impacto social y ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostenibilidad del recurso hídrico</li> <li>• Descontaminación del río Bogotá</li> <li>• Cuidado del medio ambiente</li> <li>• Expansión del servicio</li> <li>• Mayor participación en proyectos</li> <li>• Campañas de educación ambiental y social</li> <li>• Información en línea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audiencia pública</li> <li>• Espacios participativos</li> <li>• Eventos de gestión socio-ambiental</li> <li>• Factura</li> <li>• Comités de desarrollo y control social de servicios públicos domiciliarios</li> <li>• Comités de veeduría de obra</li> <li>• Línea de atención 116</li> <li>• Línea gratuita 01-8000116-007</li> <li>• Portal web</li> <li>• Chat en línea</li> <li>• Defensoría del ciudadano</li> <li>• Puntos de atención</li> <li>• Ferias de servicio al ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Encuesta Call center</li> <li>• Sistema Distrital de Quejas y Soluciones PQR's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura y calidad del agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia política</li> <li>• Altos costos tarifarios</li> </ul>
<b>Competencia</b> 	Otras empresas de servicios públicos domiciliarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas de servicios públicos</li> <li>• Operadores de aseo</li> </ul>	Estamos comprometidos en adoptar ejercicios de referenciación competitiva para generar buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas estratégicas</li> <li>• Cooperación empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo empresarial</li> <li>• Referenciación competitiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos participativos</li> <li>• Congresos</li> <li>• Portal web</li> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Requerimientos</li> </ul>	• Grupos focales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referenciación competitiva para adoptar mejores prácticas</li> </ul>	• Manejo político que afecta la imagen corporativa.
<b>Empresas Filiales</b> 	Empresa que es parcial o totalmente propiedad de la empresa, al poseer una participación mayoritaria con relación comercial y legal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aguas de Bogotá</li> <li>• Caudales de Colombia</li> <li>• Hidros</li> </ul>	Establecemos espacios de participación para la construcción de visión compartida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia en el uso de recursos</li> <li>• Apoyo técnico</li> <li>• Generación de nuevos proyectos</li> <li>• Solidez financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentido de pertenencia ciudadano</li> <li>• Expansión del servicio</li> <li>• Visión compartida</li> <li>• Campañas de educación ambiental</li> <li>• Nuevos negocios</li> <li>• Participación en la Empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos participativos</li> <li>• Portal web</li> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Requerimientos</li> <li>• Comités de Junta Directiva</li> </ul>	• Grupos focales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respaldo financiero</li> <li>• Sostenibilidad ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burocracia</li> <li>• Falta de apropiación ciudadana por la Empresa</li> </ul>
<b>Medios de Comunicación</b> 	Medios de carácter masivo utilizado para llevar a cabo cualquier tipo de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Radio</li> <li>• Televisión</li> <li>• Prensa</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	Contribuimos en la generación de información empresarial logrando mayor acercamiento con los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor acercamiento</li> <li>• Herramienta de enseñanza</li> <li>• Suministro oportuno y veraz de la información</li> <li>• Retroalimentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos negocios</li> <li>• Cero corrupción</li> <li>• Liderazgo empresarial</li> <li>• Información por redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos participativos</li> <li>• Portal web</li> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Requerimientos</li> <li>• Free-press</li> <li>• Boletines de prensa</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Audiencia pública</li> </ul>	• Grupos focales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura y calidad del agua</li> <li>• Empresa robusta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mal manejo de redes sociales</li> <li>• Percepción del servicio de aseo</li> </ul>

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	PROPUESTA DE VALOR	ASUNTOS MATERIALES		MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE MEDICIÓN	IMPACTOS	
				Necesidades	Expectativas			Positivos	Negativos
<b>Instituciones de Normalización, Certificación y Acreditación</b> 	Organización que tiene como función evaluar la conformidad y certificar el cumplimiento de una norma de referencia, ya sea del producto, del servicio, o del sistema de gestión de una organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICONTEC</li> <li>• ONAC</li> <li>• IDEAM</li> </ul>	Contamos con estándares de calidad para lograr procesos certificados a través de buenas prácticas empresariales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa certificada por estándares de calidad</li> <li>• Credibilidad</li> <li>• Innovación, Investigación y desarrollo</li> <li>• Oportunidad y calidad de la información</li> <li>• Estandarización de procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor acercamiento empresarial</li> <li>• Liderazgo buenas prácticas</li> <li>• Certificación de todos los subsistemas</li> <li>• Mejores prácticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos participativos</li> <li>• Portal web</li> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Visitas de seguimiento</li> <li>• Requerimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones y acreditaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no exista una relación continua</li> </ul>
<b>Recicladores</b> 	Organizaciones que en cualquiera de las figuras jurídicas permitidas por la normatividad vigente, incluyan dentro de su objeto social la prestación del servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento, se registren ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y estén constituidas en su totalidad por recicladores de oficio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperativas</li> <li>• Asociaciones</li> <li>• Organizaciones de Recicladores.</li> </ul>	Propendemos por el traslado oportuno de recursos para las Organizaciones de Recicladores por su actividad de aprovechamiento y por garantizar las condiciones para el acceso al material aprovechable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor acercamiento</li> <li>• Campañas de educación ambiental y social</li> <li>• Traslado oportuno de los recursos por la actividad de aprovechamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Presencia institucional</li> <li>• Mejoramiento de la calidad de vida</li> <li>• Construcción de cultura ciudadana del reciclaje</li> <li>• Mecanismos eficientes para el pago oportuno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos de gestión socio-ambiental</li> <li>• Eventos distritales participativos</li> <li>• Portal web</li> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Comité de conciliación de cuentas con Organizaciones de recicladores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos focales</li> <li>• Reunión mensual del comité de conciliación de cuentas con Organizaciones de recicladores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Énfasis ambiental en aguas y reciclaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia política</li> </ul>
<b>Academia / Investigación</b> 	Institución o entidad encargada de promover el conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidades</li> <li>• Instituciones educativas</li> <li>• Centros de Investigación</li> <li>• COLCIENCIAS</li> </ul>	Promovemos espacios para la generación de conocimiento a través de prácticas de investigación, desarrollo e innovación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa certificada por estándares de calidad</li> <li>• Sentimiento de confianza</li> <li>• Desarrollo en la región</li> <li>• Credibilidad</li> <li>• Innovación, Investigación y desarrollo</li> <li>• Información en línea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor acercamiento</li> <li>• Liderazgo empresarial</li> <li>• Inclusión de la academia en el equipo de investigación</li> <li>• Buenas prácticas</li> <li>• Financiación de proyectos</li> <li>• Generación de proyectos y líneas de investigación</li> <li>• Alianzas estratégicas para investigación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos participativos</li> <li>• Portal web</li> <li>• Informes de gestión</li> <li>• Requerimientos</li> <li>• Entrevistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos focales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones y acreditaciones</li> <li>• Alianzas para investigación y desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no exista una relación continua</li> </ul>

Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos y Dirección Gestión de Calidad y Procesos, a partir del documento soporte del Plan General Estratégico 2016-2020, Estudio línea base para la gestión de la comunicación externa, Ficha "15. Ética y Transparencia" del premio ANDESCO a la RSE 2017, Plan estratégico de comunicaciones y de los resultados del taller del 7 de julio de 2017.

### 3.1.3 Planificación del Sistema Integrado de Gestión - SIG

#### 3.1.3.1 Política del SIG

##### **POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

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

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

#### 3.1.3.2 Objetivo del SIG

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

#### 3.1.3.3 Alcance del SIG

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

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

Figura 7. Subsistemas del SIG



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

### 3.1.3.4 Responsabilidades del SIG

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

- **Designación (Art. 5 Resolución 0506 del 2017):** Se designa al Gerente Corporativo de Planeamiento y Control como el representante de la Dirección para liderar la implementación, sostenibilidad y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de la EAB-ESP.
- **Funciones del Representante del SIG (Art. 5 Resolución 0506 del 2017):-** El representante de la Dirección tendrá las siguientes funciones:

1. Liderar el proceso de implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión en coordinación con los líderes de cada subsistema.
2. Coordinar todas las acciones relacionadas con el SIG.
3. Coordinar con los líderes de los subsistemas y los directivos de cada área las actividades que requieren realizar el grupo operativo y hacer seguimiento a las mismas.
4. Informar a la Alta Dirección de la Empresa, sobre el desempeño del SIG, incluyendo las recomendaciones pertinentes.
5. Representar a la Alta Dirección frente a organismos externos en los asuntos relativos al SIG.
6. Gestionar la asignación de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del SIG.
7. Promover acciones para la toma de conciencia de la importancia de la implementación, mantenimiento y mejora del SIG en todos los servidores públicos de la Empresa.
8. Coordinar las actividades orientadas a la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión

- **Designación de Los Líderes de los Subsistemas (Art. 6 Resolución 0506 del 2017):**

Tabla 3. Líderes de los Subsistemas del SIG

ITEM	SUBSISTEMA	SIGLA	RESPONSABLE
1	Gestión de Calidad	SGC	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
2	Control Interno	SCI	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
3	Gestión Ambiental	SGA	Gerencia Corporativa Ambiental
4	Seguridad y Salud en el Trabajo	SST	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
5	Gestión de Seguridad de la Información	SGSI	Gerencia de Tecnología
6	Interno de Gestión Documental y Archivo	SIGA	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa
7	Responsabilidad Social	SRS	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

Fuente: Resolución 0506 de 2017.

- **Funciones Generales de los Líderes de los Subsistemas (Art. 7 Resolución 0506 de 2017):** Tendrán a cargo las siguientes funciones:
  1. Alinear el subsistema a su cargo con el SIG de acuerdo a los objetivos del Plan General Estratégico de la EAB-ESP y definir el plan de implementación requerido para cada subsistema.
  2. Establecer, implementar, mantener y mejorar el subsistema bajo su responsabilidad.
  3. Formular y realizar el despliegue de la política de cada subsistema, sus objetivos, metas y las estrategias para cumplirlos.
  4. Gestionar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora de cada subsistema.
  5. Realizar el análisis de datos del comportamiento de cada subsistema, para evidenciar el desempeño en términos de eficacia eficiencia y efectividad.
  6. Adoptar los cambios para mantener el subsistema acorde con requerimientos legales, técnicos y demás requisitos aplicables.
  7. Informar a la Alta Dirección los cambios que se presenten en el subsistema que pueda afectar el SIG.
  8. Realizar actividades conjuntas con los subsistemas relacionados para articular el Sistema Integrado de Gestión.
  9. Liderar o facilitar las auditorías que se realicen a los subsistemas, al SIG o a los procesos según corresponda.
  10. Aplicar el proceso de mejora continua cuando corresponda. En el caso de liderar auditorías se deberá asegurar que posteriormente se aplique el proceso de mejora continua por los responsables de los hallazgos.
  11. Preparar y presentar los avances en implementación, desempeño y otros requerimientos del subsistema a su cargo en los espacios que se generen para la Revisión por la Dirección, de forma coordinada con el Representante del SIG.
  12. Garantizar que el equipo de trabajo a su cargo aplique en las actividades desarrolladas las disposiciones de todos los subsistemas.
  13. Presentar el desempeño del subsistema para la Revisión por la Dirección
  
- **Grupos de Trabajo (Art. 8 Resolución 0506 de 2017):** Se crean los siguientes grupos de trabajo, con el fin de coadyuvar en la implementación, mantenimiento, evaluación y mejora del SIG:

## 1. Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

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

## 2. Grupo Operativo

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

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

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

## 3. Grupo Auditor

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

### 3.1.4 Plan gerencial del SIG

El Plan Gerencial del SIG, contiene las acciones programadas para la sostenibilidad e implementación del Sistema Integrado de Gestión, a través del cumplimiento de los cuarenta y cinco (45) productos establecidos en la metodología de implementación del SIG, bajo la Norma NTD SIG 001:2011 por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

El Plan Gerencial del SIG es el documento que se estructura con base en el despliegue de la política y los objetivos del SIG, y establece las actividades para el cumplimiento de las directrices y objetivos de los diferentes Subsistemas de Gestión. Está conformado por el Plan de Implementación y el Plan de Sostenibilidad del SIG.

Figura 8. Modelo Plan Gerencial del SIG



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

El plan de implementación se realizará sobre los productos establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C que según la evaluación realizada están en proceso de implementación.

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

El plan gerencial podrá ser consultado en el file server de la Dirección Gestión de Calidad y Procesos.

## 3.2 Planificación de los Procesos

### 3.2.1 Gestión por Procesos de la EAB-ESP

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

Figura 9. Ciclo PHVA en la EAB – ESP

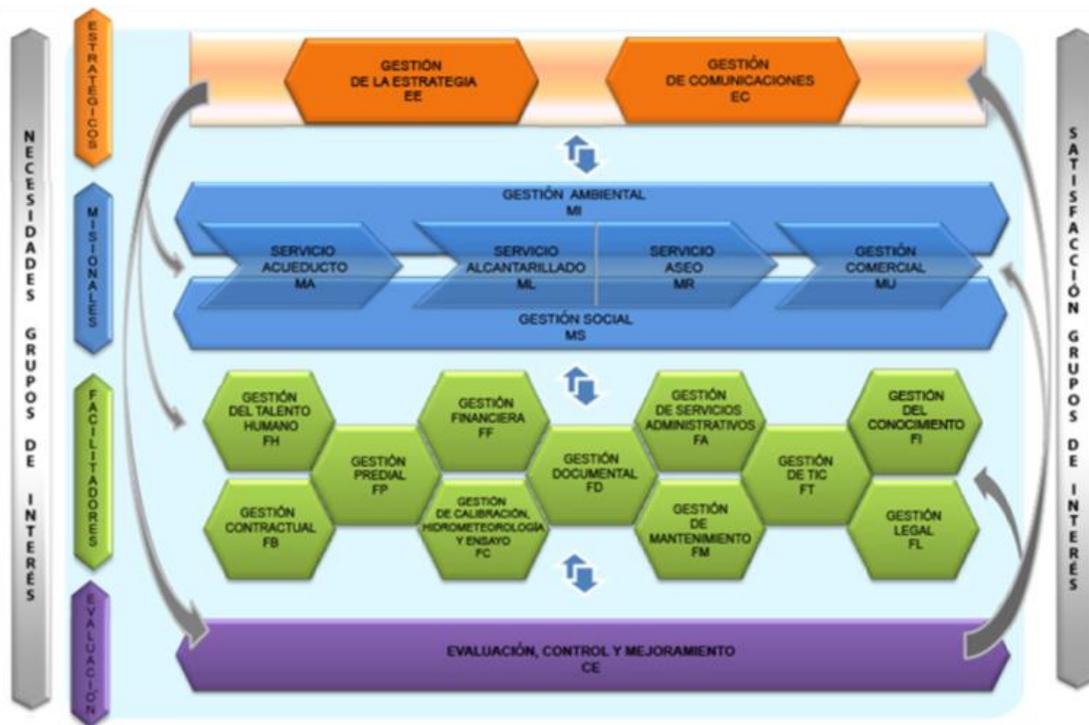


Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección Gestión de Calidad y Procesos.

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

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

Figura 10. Mapa de Procesos de la EAB – ESP (Versión 4)



Fuente: <http://www.acueducto.com.co/webdomino/eaabwf/sigeca/mapaext.nsf>

### 3.3 Planificación operativa

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

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

Dentro de la Planeación Operativa se encuentra el Portafolio de Productos y Servicios como la herramienta de consulta para que los usuarios, destinatarios, Entidades u Organismos Distritales, beneficiarios, grupos de interés, público en general y en especial quienes requieran de los productos o servicios de la Entidad u Organismo Distrital, conozcan los productos y servicios ofrecidos por la Entidad en cumplimiento

de su labor misional. (Ver portafolio de Productos y Servicios de la EAB en la página web en la dirección: <http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/2015ag/portafolioJulio2015.pdf>)

### 3.3.1 Plan de acción – APA

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

Figura 11. Metodología Alineación Total



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

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

El *seguimiento de la alineación* se realiza a través del Aplicativo Plan de Acción -APA, en la cual se monitorean los compromisos de cada Gerente Público en términos de

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

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

### **3.3.2 Planes Maestros**

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

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

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

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

### **3.3.3 Gestión de Servicios Compartidos**

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

Los Acuerdos de Servicio buscan centralizar y estandarizar un conjunto de actividades, procesos y funciones en la Empresa, que se relacionan entre sí con el fin

de establecer relaciones cliente-proveedor, lograr economías de escala y especializar el conocimiento en un proceso específico.

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

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

El Modelo se implementa para:

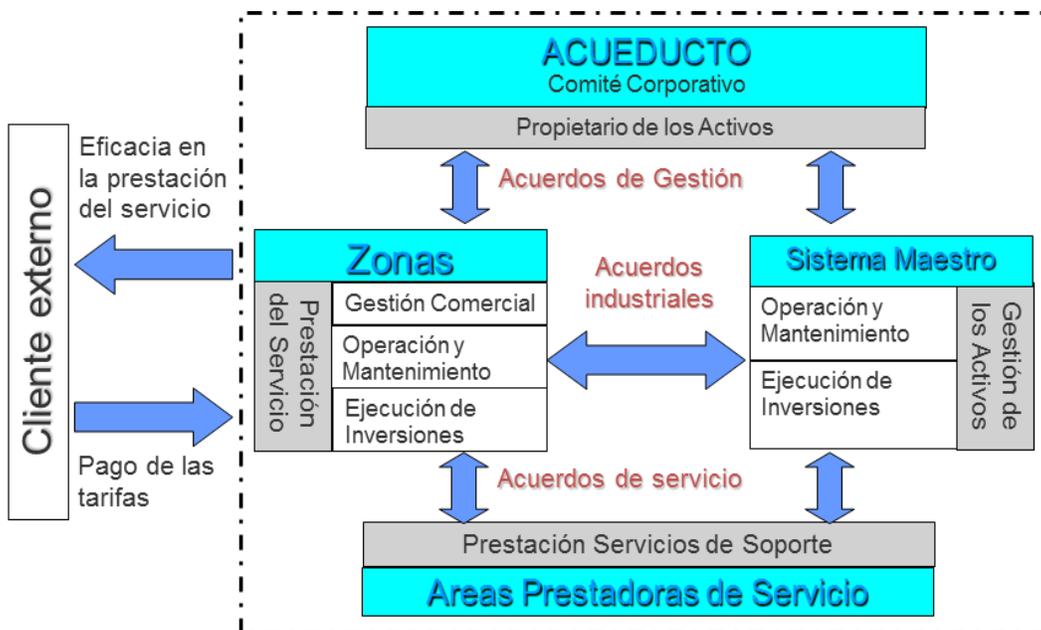
- Propiciar procesos industriales y de apoyo efectivos.
- Mejorar las relaciones internas entre áreas al identificar qué servicios internos presta cada área dentro de la organización e identificar condiciones expresas en la prestación del servicio como por ejemplo: Tiempos, calidad y costos.
- Definir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

Los Servicios Compartidos se soportan en los siguientes pilares fundamentales:

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

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

Figura 12. Modelo de Gestión de Servicios Compartidos



Fuente: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo EAB - ESP

### 3.3.3.1 Acuerdos de Servicios

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

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

Entre las APS y ARS se suscriben Acuerdos de Servicio, en términos generales es un "contrato de prestación de servicios internos" individual con cada área, que define para cada APS responsables e interlocutores para el ARS y APS, el alcance y objeto

del acuerdo, el catálogo de servicio ofrecido, la unidad de medida del servicio, los costos por servicio por unidad de medida, las cantidades de servicio y los niveles de servicio acordados, en la Empresa se cuenta con un aplicativo informático que nos facilita la suscripción de Acuerdos.

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

### **3.3.3.2 Acuerdos Industriales**

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

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

### **3.3.4 Planificación de los recursos**

En la Norma Técnica Distrital NTD-SIG 001:2011 del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y organismos distritales, en su numeral 4.2.5 define que debe realizarse la planificación de recursos del SIG y en el numeral 4.2.2 se definen los lineamientos para la planificación de la Gestión del Riesgo. Es de resaltar que esta norma es de obligatorio cumplimiento para las entidades del Distrito y su implementación se evalúa semestralmente.

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

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

## **3.4 Componentes transversales del SIG**

### **3.4.1 Gestión de Riesgos y Oportunidades**

Cada vez más la administración del riesgo cobra mayor relevancia en las empresas, es por ello que se debe conocer los factores internos y externos a los cuales se tiene que enfrentar la organización y que ocasionan incertidumbre en el momento de cumplir 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, coadyuvando a una mejor toma de decisiones, reducción de costos y el logro de los objetivos estratégico.

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

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

#### **3.4.1.1 Alcance**

Actualmente la EAB-ESP tiene identificados los riesgos de procesos y de corrupción para los 20 procesos que conforma el mapa de procesos vigente. Como parte del fortalecimiento en la Administración de Riesgos se está definiendo la metodología

para la gestión integral de las oportunidades, iniciando con la etapa de identificación.

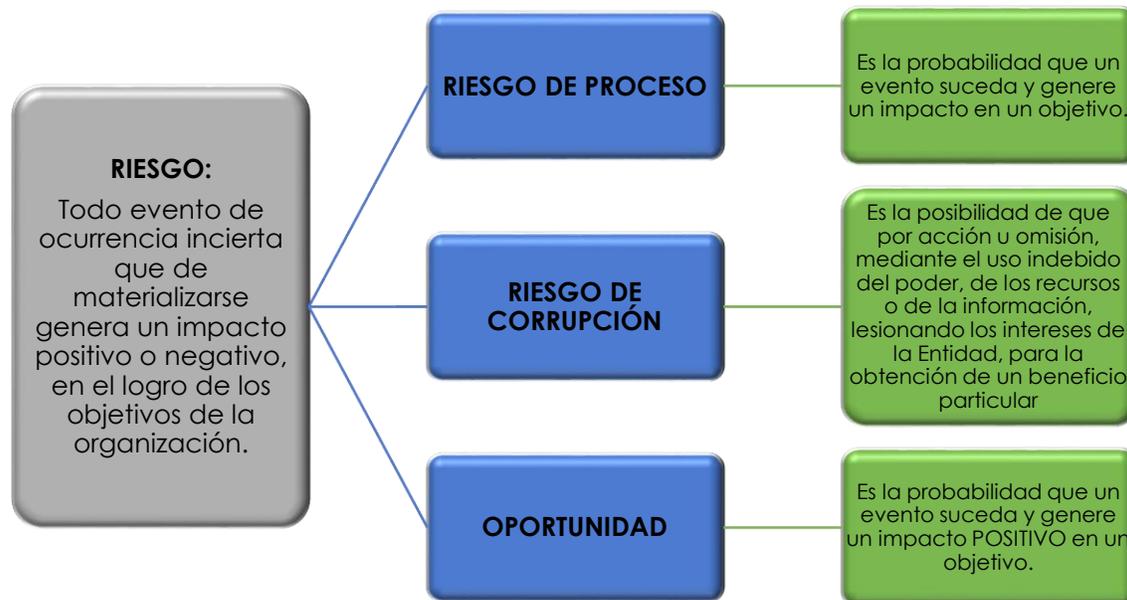
### 3.4.1.2 Marco Normativo

Contemplado en el procedimiento M4EE0505P “Administración de Riesgos”

### 3.4.1.3 Conceptualización básica de la Administración de Riesgos

Los términos y definiciones que hacen parte de la metodología definida por la EAB-ESP para la Administración de Riesgos se encuentran definidos en el procedimiento M4EE0505P “Administración de Riesgos”. A continuación se encuentran los conceptos básicos:

Figura 13. Conceptualización Administración de Riesgos



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

#### 3.4.1.4 Política de Administración de Riesgos por Proceso y Corrupción

##### **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO Y CORRUPCIÓN**

Mediante Acta No. 18 del Comité Corporativo realizado el 01 de agosto de 2017, fue aprobada la siguiente política:

*“En la EAB-ESP nos comprometemos a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con una efectiva administración de los riesgos y oportunidades que incluye la identificación, análisis, valoración y tratamiento de éstos.*

*La Empresa tendrá especial cuidado con los riesgos de corrupción y establecerá los controles necesarios para promover conductas integrales y erradicar cualquier práctica que vaya en detrimento de los recursos públicos y de la imagen corporativa. Propondremos por una gestión pública que responde a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés buscando la mejora continua que coadyuva al cumplimiento de la misión institucional”*

La Política de Administración de Riesgos por Proceso y Corrupción se encuentra documentada y disponible para consulta en el link: [http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/2015/demo/stage2015/data1/images/politica-administracion-de-riesgos\\_10-AGO-2017.jpg](http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/2015/demo/stage2015/data1/images/politica-administracion-de-riesgos_10-AGO-2017.jpg)

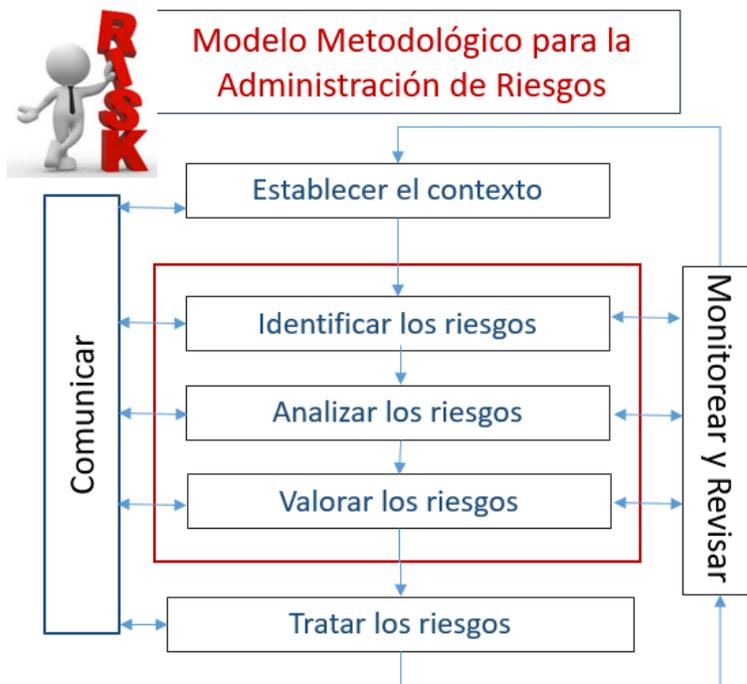
#### 3.4.1.5 Objetivos de la política de Administración de Riesgos por Proceso y Corrupción

- Prevenir la posible materialización de los riesgos a través del seguimiento y valoración de los controles preventivos establecidos.
- Minimizar los efectos adversos mediante la implementación de los controles correctivos y los planes de contingencia.
- Afianzar la cultura de la transparencia de la entidad mediante la participación activa de los servidores públicos en la administración del riesgo
- Fortalecer la gestión de los procesos mediante la efectiva administración de riesgos para contribuir al logro de los objetivos institucionales

### 3.4.1.6 Metodología

La EAB-ESP, adoptó la siguiente modelo metodológico para la Administración de los Riesgos de Proceso y de Corrupción:

Figura 14. Modelo Metodológico para la Administración de Riesgos



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección Gestión de Calidad y Procesos, con base en Guía para la administración del riesgo - Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

## 3.4.2 Gestión del cambio

### 3.4.2.1 Planificación de cambios

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

Estos aspectos han llevado a la EAB - ESP a establecer lineamientos para determinar, adoptar e implementar de manera planificada y controlada los cambios que impactan la empresa con el fin de mantener la integridad del sistema de gestión, la capacidad de la organización para continuar proporcionando productos y servicios conformes, cumplir con la normatividad vigente y minimizar los riesgos que surjan a partir del cambio.

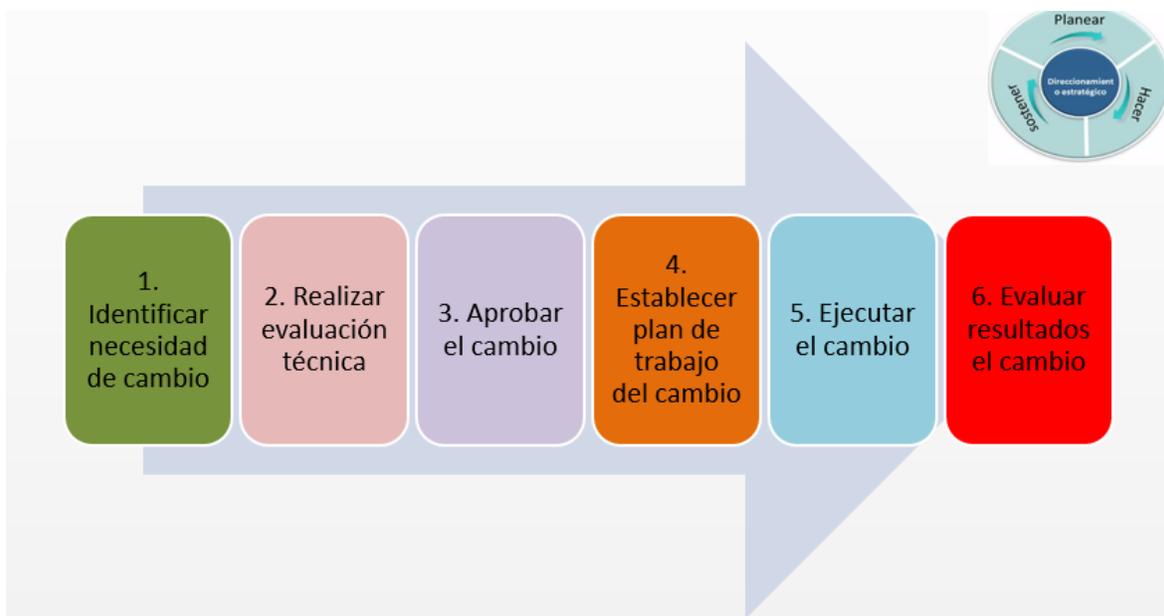
Figura 15. Aspectos importantes en la planificación del cambio



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

Para desarrollar la gestión del cambio en la EAB se han planteado las etapas que van desde la identificación de la necesidad de cambio hasta la evaluación de los resultados alcanzados lo cual tiene en cuenta todos los procesos de la empresa por los cambios que impactan el sistema de gestión.

Figura 16. Etapas de la gestión de los cambios que impactan el sistema de gestión



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

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

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

### 3.4.3 Gestión del conocimiento

La EAB-ESP ha entendido que cada vez es más importante gestionar el CONOCIMIENTO y la INNOVACIÓN como un recurso estratégico para la organización y desarrollar la habilidad para entender el conocimiento, ¿cuál es el que realmente necesita la empresa?, es decir, el que me genera valor, identificar si ya existe en la

organización; ¿cómo?, ¿dónde? y con ¿quiénes?, lo que permite potenciar y transferir este conocimiento y si no existe, generar planes que me permitan desarrollar ese conocimiento para transferirlo y afianzarlo de forma tal que represente ventaja competitiva para la organización, el fortalecimiento de los colaboradores y la generación de buenas prácticas.

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

### 3.4.3.1 Beneficios de la Gestión del Conocimiento e Innovación

Figura 17. Beneficios de la Gestión del Conocimiento e Innovación

## Beneficios de la Gestión del Conocimiento e Innovación



Fuente: Imagen, Beneficios de la Gestión del Conocimiento e Innovación. Elaborado por el equipo de trabajo de Gcel<sup>4</sup>, EAB-ESP

<sup>4</sup> GCel : Gestión del Conocimiento e Innovación

### 3.4.3.2 Alcance

Si bien la empresa desde hace más de 10 años viene trabajando formalmente en la Gestión del Conocimiento, en el último año se ha trabajado en darle una visión estratégica para la organización pasando de un enfoque de sistemas de información, al enfoque del conocimiento generado en la organización y los colaboradores a partir de la formación, la experiencia, la buenas prácticas y de los espacios de desarrollo de conocimiento e innovación.

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

### 3.4.3.3 Marco Normativo

Con este proceso se da cumplimiento a la Norma NTC-ISO 9001:2015 en su numeral 7.1.6 – Conocimiento de la organización. También se da cumplimiento al Numeral 6.15 – Referenciación competitiva de la norma NTD-SIG 001:2011.

### 3.4.3.4 Conceptualización básica para la Gestión del Conocimiento e Innovación

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



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

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

### 3.4.3.5 Metodología para la Gestión del Conocimiento e Innovación

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

Figura 18. Modelo para la Gestión del Conocimiento e Innovación



Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo del GCel, EAB-ESP

### Cuadro detalle de la conceptualización de las etapas para la Gestión del Conocimiento

Tabla 4. Caracterización del proceso Gestión del Conocimiento e Innovación en la EAB – ESP

Caracterización del proceso Gestión del Conocimiento e Innovación en la EAB-ESP					
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CONOCIMIENTO</b> Son las actividades que permiten identificar dentro de la organización el conocimiento que se tiene y el que hace falta, así como las necesidades de I+D+I.	<b>PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b> Son las actividades que permiten priorizar y planificar las acciones y estrategias para gestionar el conocimiento en la organización.	<b>DESARROLLO PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b> Son las actividades que permiten la obtención o generación del conocimiento que falta en la organización y la estructuración y aprestamiento de las herramientas para la gestión que permita la transferencia, disposición y uso del conocimiento	<b>TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO</b> Son las actividades que permiten entregar o compartir el conocimiento requerido por la organización de forma tal que se cierren brechas, se facilite el uso y coadyuve en la sostenibilidad empresarial.	<b>AFIANZAMIENTO DEL CONOCIMIENTO</b> Son las actividades que permiten medir la apropiación del conocimiento transferido y realizar un afianzamiento a través de acompañamiento y fortalecimiento, para asegurar el uso y retención del conocimiento.	<b>EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO</b> Son las actividades que permiten medir el impacto de la gestión del conocimiento en la cultura, sostenibilidad y competitividad empresarial

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo del GCel, EAB-ESP

Actualmente la empresa está definiendo y actualizando los procedimientos asociados a este proceso y que hacen operativo el modelo de gestión. Con la definición de los procedimientos se tendrá el detalle asociado a Marco Normativo, Seguimiento y Control y Roles y Responsabilidades.

### 3.4.3.6 Roles y Responsabilidades

Este procedimiento es liderado por la GERENCIA CORPORATIVA DE GESTIÓN HUMANA Y ADMINISTRATIVA, cuenta con el acompañamiento de la Gerencia Corporativa de Tecnología a través de la Dirección de Ingeniería Especializada y de la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Según lo establecido en el acuerdo 11 del 25 de Julio 2013 de la EAB se tiene:

Tabla 5. Roles y Responsabilidades de la Gestión del conocimiento

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
<b>Responsabilidades comunes para todas las areas</b>	Contribuir a la generación, transferencia y conservación del conocimiento, fortaleciendo las capacidades de los trabajadores, y su sentido de pertenencia, de conformidad con lo establecido en el Plan General Estratégico de la Empresa.
<b>Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa</b>	Definir los planes, programas y proyectos del proceso de gestión del conocimiento y coordinar su implementación con las diferentes áreas de la Empresa, con el fin de contribuir a la generación, transferencia, conservación del conocimiento y aplicación de buenas prácticas empresariales.
<b>Dirección Mejoramiento Calidad de Vida</b>	Coordinar e implementar los planes, programas y proyectos relacionados con el proceso de gestión del conocimiento en la Empresa, con el fin de asegurar la generación, transferencia y retención del conocimiento y generar incentivos que fomenten la investigación, desarrollo e innovación.
<b>Dirección Desarrollo Organizacional</b>	Diseñar y administrar el modelo de gestión por competencias que permita fortalecer el ciclo de desarrollo del talento humano, en coordinación con las estrategias establecidas en el proceso de gestión del conocimiento.
<b>Gerencia de Tecnología</b>	Promover y liderar la investigación y desarrollo tecnológico mediante actividades y proyectos que generen valor y conocimiento, para orientar la estrategia corporativa respecto a la aplicación de estándares tecnológicos y el desarrollo de las actividades de la organización.
	Asegurar la creación, mantenimiento y desarrollo de la información técnica y tecnológica de la Empresa, de acuerdo

<b>Dirección Especializada</b>	<b>Ingeniería</b>	<p>con los avances relacionados con la ciencia, tecnología e innovación.</p>
		<p>Garantizar la generación y conservación del conocimiento técnico de la organización, aplicando la investigación, desarrollos e innovación en calidad, cantidad, manejo óptimo, saneamiento, acciones preventivas, tecnologías para acueducto y alcantarillado y temas afines o correlacionados.</p>
		<p>Formular, diseñar y ejecutar los proyectos de investigación, desarrollos e innovación que requiera la Empresa, implementándolos en los procesos actuales de la organización para optimizar costos, disminuir tiempos de respuesta e integrar y agilizar la obtención de información técnica.</p>
		<p>Gestionar el liderazgo de la Empresa aplicando la vigilancia tecnológica a través de redes interdisciplinarias internas y externas en forma continua sobre los avances en ciencia, tecnología e innovación en los temas técnicos relacionados con la dinámica del agua y la sostenibilidad del recurso hídrico y de la Empresa.</p>
		<p>Promover y liderar investigaciones aplicadas y la prueba de desarrollos tecnológicos, mediante actividades y proyectos que generen valor y conocimiento, para orientar la estrategia corporativa respecto a la aplicación de estándares tecnológicos, estrategias preventivas y el desarrollo de las actividades que requieran la gestión de saberes en la organización.</p>
		<p>Promover la gestión de conocimiento y saberes técnicos, tecnológicos y científicos, al interior y al exterior de la Empresa.</p>
		<p>Soportar técnicamente el programa de gestión de conocimiento y saberes en forma conjunta con la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa y el Comité de Desarrollo Humano y Empresarial, para lograr capitalizar este valor intangible en la organización.</p>
		<p>Generar y coordinar convenios, acuerdos de participación nacional e internacional con universidades, gremios, y/o centros de investigación y/o institutos consolidando redes pares que permitan fortalecer la gestión del conocimiento, la vigilancia tecnológica, la propiedad intelectual en temas de agua y aspectos afines acordes a los avances de la ciencia, la tecnología y la innovación.</p>

	Implementar y normalizar los procesos de propiedad intelectual y confidencialidad de la información técnica de la organización para capitalizar el valor intangible que se genera en los proyectos, consultorías, obras, desarrollos y las buenas prácticas empresariales.
<b>Gerencia Corporativa de Residuos Sólidos</b>	Implementar las políticas de cooperación y gestión del conocimiento tecnológico, social y ambiental en búsqueda de buenas prácticas a nivel nacional e internacional, en la prestación del servicio público de aseo, de conformidad con las políticas distritales.
<b>Dirección Recolección, Barrido y Limpieza</b>	Implementar proyectos de investigación, desarrollo e innovación relacionados con la gestión técnica y operativa del negocio.
<b>Dirección de Aprovechamiento y Reciclaje</b>	Desarrollar proyectos de investigación, desarrollo e innovación tecnológica alrededor de los procesos de recuperación y aprovechamiento de los residuos sólidos para lograr los objetivos sociales establecidos por el área.

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo del GCel, EAB-ESP

### 3.4.4 Requisitos Legales y Otros requisitos

La EAB – ESP agrupa el marco legal aplicable a los procesos, proyectos y actividades desarrolladas para la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, bajo la metodología establecida en el procedimiento **M4EE0506P 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 seguimiento en primera instancia por parte de la Gerencia Jurídica, quien reporta de manera mensual a todas las áreas de la organización la normativa aplicable para que luego cada proceso o cada área genere la actualización del Normograma, de la Matriz de requisitos legales y otros requisitos, los procedimientos y en general la documentación SIG en que tengan incidencia o se referencien dichas normas.

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

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

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

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

## 4. SUBSISTEMAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

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

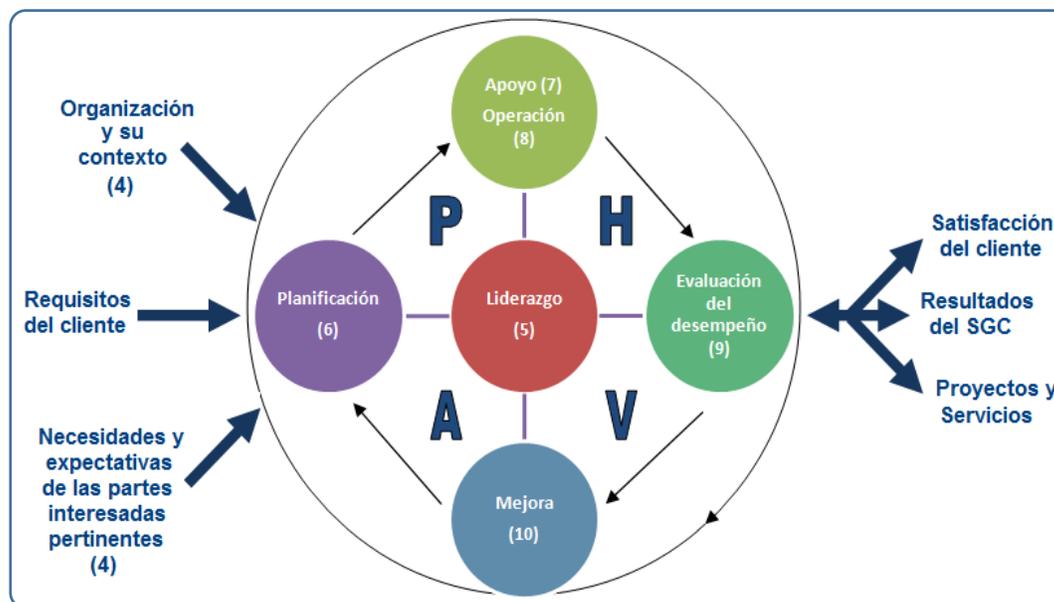
#### 4.1.1 Descripción del SGC

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP, orientada a brindar el servicio de acueducto, alcantarillado sanitario, pluvial y el saneamiento básico con los mejores estándares de calidad, cuenta en la actualidad con un sistema de gestión de calidad certificado, bajo la norma ISO 9001:2008 para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

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

#### 4.1.2 Estructura del SGC

Figura 19. Estructura del SGC (según NTC ISO 9001:2015)



Fuente: NTC ISO 9001:2015

### 4.1.3 Alcance del SGC

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

#### Anexo al alcance

1. Captación, aducción, almacenamiento y tratamiento de agua para el suministro de agua potable. Planeación, gestión del diseño, construcción, operación, control y mantenimiento del sistema matriz de acueducto para la conducción y distribución de agua potable en redes matrices. La gestión de proyectos de reducción de emisiones de gases efecto invernadero en el sistema matriz de acueducto. La operación y el mantenimiento de las redes locales de acueducto.

2. Recolección, transporte y disposición de aguas lluvias y residuales a través del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial en la ciudad de Bogotá y su área de influencia. La planeación para el tratamiento de las aguas residuales en la ciudad de Bogotá D.C. y en su área de influencia. La operación de la PTAR El Salitre de la Ciudad de Bogotá D.C.

3. La gestión comercial en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado para la ciudad de Bogotá. D.C. y su área de influencia.

### 4.1.4 Política de la Calidad

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

### 4.1.5 Objetivos e indicadores de la Calidad

Los Objetivos de Calidad se homologan con dos (2) objetivos estratégicos: **Eficiencia Operacional y Reputación y Credibilidad**, teniendo en cuenta los compromisos

determinados en la Política de Calidad, en el contexto de la organización y dando apoyo a lo definido en el Plan General Estratégico PGE 2016 – 2020 de la EAB – ESP.

- **Indicadores**

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

Tabla 6. *Objetivos e Indicadores de Calidad (Objetivos e indicadores estratégicos)*

Objetivos	2. Eficiencia operacional		5. Reputación y credibilidad	
		Ser eficientes en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado		Consolidar el posicionamiento institucional con prácticas de relacionamiento y gobernabilidad
Estrategias	2.1 Prestación del servicio 2.2 Gestión organizacional		5.1 Relacionamiento 5.2 Gobernabilidad	
Indicadores	Indicador	Unidad	Indicador	Unidad
	Continuidad	%	Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés	Medición
	Índice de riesgos de calidad del agua (IRCA)	%	Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión	%
	DACAL	#		
	Reclamos comerciales (IQR)	#		
	Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF)	m3/suscriptor/mes		
	Tiempo de atención daños en redes mayor e igual a 3"	Horas		
	Tiempo de atención daños en redes menores a 3"	Horas		
	Índice de reclamación operativa de alcantarillado - IROAL	%		
	Cobertura residencial y legal de acueducto	%		
	Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario	%		
	Cobertura residencial en los servicios de alcantarillado pluvial	%		

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

#### 4.1.6 Roles y responsabilidades del SGC

Tabla 7. Roles y responsabilidades del SGC

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

Fuente: Documento Política de Calidad

#### 4.1.7 Procesos contratados externamente

En la actualidad la EAB – ESP realiza el control para los siguientes procesos y servicios suministrados por un externo:

1. Contrato interadministrativo No. 1-07-10200-0809-2012 entre EAB – ESP y Aguas de Bogotá para la prestación del Servicio de Aseo.
2. Contrato de concesión PTAP Tibitoc No. 1-12-8000-0356-97 para la prestación del servicio de acueducto en la Fase de producción de agua potable.

Dado lo anterior, 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 EAB.

El Manual de Contratación de la EAB - ESP fija los lineamientos para realizar la contratación de bienes y servicios que requiere la Empresa en observancia a los principios de transparencia, economía, responsabilidad, igualdad, moralidad,

eficacia, celeridad, imparcialidad y publicidad de conformidad con los postulados de la función administrativa y los principios de la gestión fiscal establecidos por la Ley.

Así mismo, la Gerencia General expide la Circular No.10 de 2017, mediante la cual se establecen directrices contractuales que hacen parte de las buenas prácticas que la EAB implementa en el marco del objetivo "Excelencia Empresarial" del Plan Estratégico 2016-2020.

Los criterios de selección y evaluación de los oferentes se encuentran regulados a través de la Circular No. 10 de 2017 y las condiciones y términos de las invitaciones.

#### **4.1.8 Control a los productos y servicios no conformes**

La EAB – ESP realiza el tratamiento de sus productos, servicios y trabajo no conforme con el fin de evitar su uso o entrega no intencional a los usuarios y grupos de interés, según lo establecido en el procedimiento **M4CE0402P Tratamiento de No Conformes**.

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

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

### **4.2.1 Descripción del SG - SST**

El Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se estructura basado en las normas internacionales OHSAS 18001:2007, el Decreto 1443 de 2014 y el decreto compilatorio 1072 de 2015.

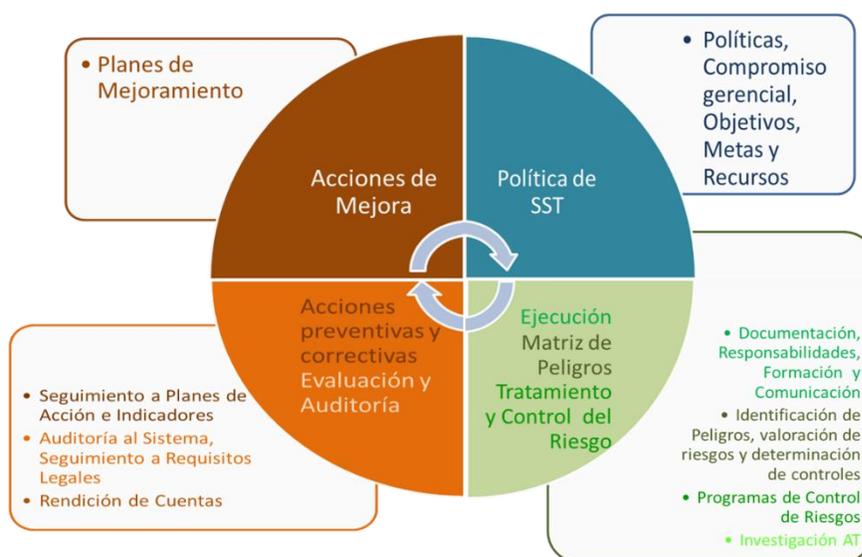
Los procedimientos obligatorios del Subsistema se encuentran documentados y actualizados según la normatividad vigente los cuales cuentan con los instructivos detallados para la investigación de incidentes y accidentes de trabajo, respuesta a emergencias.

La ruta para consulta de documentos: Intranet/Aplicativos/ Mapa de Procesos/ Proceso/M4FH-Gestion de Talento Humano/Subproceso Seguridad y Salud en el Trabajo.

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

#### 4.2.2 Estructura del SST

Figura 20. Estructura del SST (PHVA)



Fuente: Presentación de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST) Mayo 23 de 2017

#### 4.2.3 Política del SG – SST

La Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ha sido establecida mediante **Resolución 0478 del 21 de Julio de 2017** "Por medio del cual se actualiza la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG –SST) la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, EAB – ESP".

## **POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG – SST) Adoptada según resolución 0478 de 2017**

*“La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá (EAB), como prestadora de un servicio público que llega a cada uno de los hogares de la capital se compromete a implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que permita identificar sistemáticamente los peligros a los que están expuestos nuestros trabajadores, contratistas y subcontratistas en cada uno de las actividades que realicen, para así gestionar los riesgos y mejorar continuamente procedimientos, planes, programas, instalaciones y demás condiciones de trabajo.*

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

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

### **POLÍTICA PARA LA PREVENCIÓN DEL PORTE Y CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS**

*“La empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, de acuerdo con la normatividad vigente, prohíbe el consumo, suministro y comercialización de estas sustancias o cualquiera otra de uso regulado en los lugares de trabajo, bienes de propiedad de la empresa o donde quiera que se desarrolle actividades operativas o administrativas durante la jornada laboral y horarios suplementarios, así como en las actividades educativas, deportivas y culturales de carácter corporativo que se desarrollen en sus instalaciones”.*

#### **4.2.4 Objetivos e indicadores del SST**

1. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles en todas las operaciones de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá.
2. Disminuir cada año un 15% los accidentes laborales, mediante la gestión integral de los riesgos,

3. Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales, además de las disposiciones técnicas internacionales.
4. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, contratistas y visitantes mediante la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG - SST).

- **Indicadores**

Tabla 8. Indicadores del SST

NOMBRE	FORMULA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
INDICADOR ESTRUCTURA <b>Divulgación de la Política del SG- SST</b>	(# de Trabajadores con Divulgación de la Política del SG-SST / # Total de Trabajadores de la Empresa en el periodo evaluado) *100	Semestral
INDICADOR RESULTADO <b>Actualización de Matrices de Peligro</b>	(# de matrices de peligro elaboradas / # de centro de trabajo) * 100	Anual
INDICADOR PROCESO <b>Intervención de Peligros y Riesgo</b>	(# Total de peligros y riesgos intervenidos y evaluados en el periodo por áreas / # Total de peligros y riesgos identificados en el periodo evaluado por áreas) *100	Semestral
INDICADOR RESULTADO <b>Requisitos Normativos Aplicables</b>	(# de Requisitos Legales aplicables NO cumplidos con Plan de Acción / # de Requisitos Legales aplicables No Cumplidos ) *100	Anual
INDICADOR RESULTADOS <b>Programa de Reubicación de Salud</b>	# Trabajadores reubicados por condiciones de salud relacionadas a las condiciones de trabajo / # de trabajadores total de la empresa *100	Trimestral

INDICADOR RESULTADOS		
<b>Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo, con incapacidad</b>	(# de AT en el periodo con Incapacidad/ # de HHT en el periodo)*K (K= 240.000)	Trimestral
<b>Tasa de Accidentalidad</b>	(# AT del periodo / # Promedio de trabajadores del periodo)	Mensual
<b>Índice de Enfermedades Laborales</b>	(# de casos nuevos de EL en el periodo/ #de trabajadores en el mismo periodo)*100	Trimestral

Fuente: Documento Política del SST elaborado por la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST)

#### 4.2.5 Roles y responsabilidades del SST

Tabla 9. Roles y responsabilidades del SST

ROLES	RESPONSABILIDADES
<b>Alta Gerencia (Gerente General)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobar y firmar la política de Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>2. Designar los recursos necesarios para el cumplimiento de la política Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> </ol>
<b>Responsable del Proceso (Gerencia Gestión Humana y Administrativa, Dirección de Salud y División de Salud Ocupacional)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar la Política del Sistema Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>2. Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.</li> <li>3. Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación de la Política del SG-SST.</li> <li>4. Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.</li> </ol>
<b>Administradoras de Riesgos Laborales (ARL)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestar asesorías, asistencia técnica para el fortalecimiento de la Política del SG-SST</li> </ol>
<b>Funcionarios EAB</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer la Política del SG-SST.</li> <li>2. Participar en el cumplimiento de la política y objetivos del SG-SST</li> </ol>
<b>Contratistas y visitantes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y apropiar la Política del SG-SST</li> </ol>

Fuente: Documento Política del SST elaborado por la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG – SST)

## 4.3 Subsistema de Gestión Ambiental – SGA

### 4.3.1 Descripción del SGA

El subsistema de gestión ambiental se está estructurando con base en lo especificado en la norma ISO 14001 y su direccionamiento se realiza a través de los lineamientos establecidos en el compromiso ambiental, aprobado por el Comité Corporativo el 4 de septiembre de 2013.

### 4.3.2 Compromiso Ambiental de la EAB - ESP

#### COMPROMISO AMBIENTAL

*“La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP está comprometida con la gestión integral del agua y los residuos, la preservación y conservación de ecosistemas estratégicos, la prevención de la contaminación, la mitigación, compensación o corrección de los impactos ambientales generados por sus actividades, productos y servicios. Esto mediante la implementación de una estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático, la aplicación de prácticas sostenibles y el fortalecimiento del conocimiento, la cultura ambiental y la gobernanza del agua en el territorio”.*

## 4.4 Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI

### 4.4.1 Descripción del SGSI

El Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información, en adelante SGSI está compuesto por un conjunto responsabilidades corporativas, de políticas, de procedimientos, de soluciones tipo GRC (Gobierno Riesgo y Cumplimiento) que de manera articulada planea, administra, asegura, controla y mejora continuamente la protección de la información en cada uno de los procesos institucionales

El SGSI Busca que las áreas dueñas de información en EAB auto gestionen los riesgos, mecanismos y controles necesarios en el uso de la información que permitan preservar

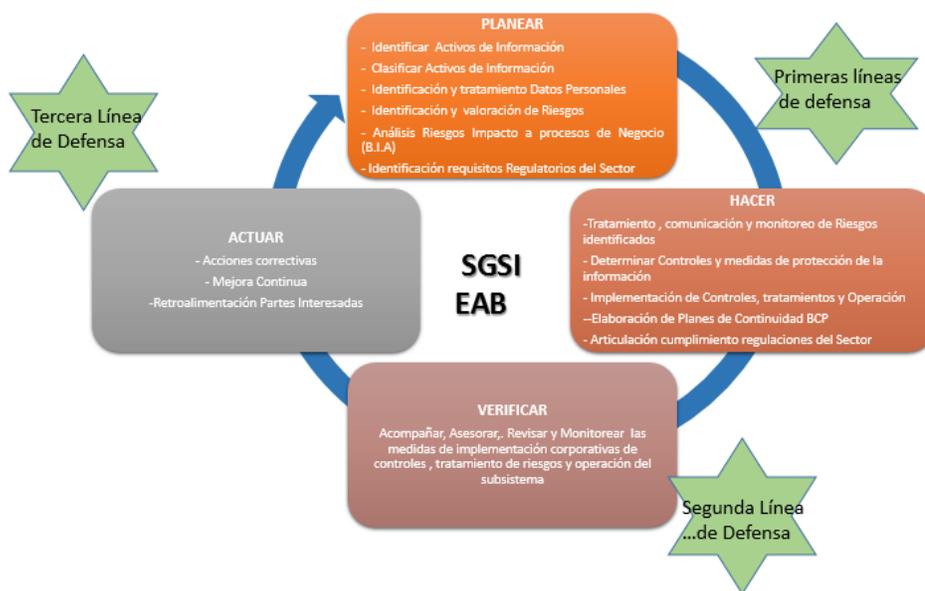
su sensibilidad, integridad, privacidad y disponibilidad, Esto implica un esfuerzo y compromiso institucional para la articulación y cumplimiento de buenas prácticas bajo un sistema robusto de gestión de riesgo corporativo en la identificación y protección de información y una continuidad de los procesos ante eventos mayores de interrupción.

El SGSI complementa el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- PETI mediante la Arquitectura de Protección de la Información, un programa de recuperación en caso de desastre, la gestión de vulnerabilidades de la plataforma de procesamiento y unas iniciativas tendientes a realizar una gestión de riesgo efectiva en el uso de la información EAB. 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 en Línea, MinTic, Súper Intendencia de Industria y Comercio, SIG-EAB entre otras.

La ruta para consulta de documentos: [Intranet/Aplicativo /Mapa de Procesos/Proceso/M4FH-Gestion de TIC/Subproceso Gestión de Seguridad de la Información](#)

#### 4.4.2 Estructura del SGSI

Figura 21. Estructura del SGSI



Fuente: Elaboración propia Gerencia de Tecnología

#### 4.4.3 Política del SGSI

### POLITICA GENERAL DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL SGSI

“La EAB está comprometida con las responsabilidades y ética que debe ser observada por cada uno de sus funcionarios, colaboradores y usuarios de información, recursos y servicios informáticos, para proveer un ambiente seguro en el tratamiento de la información, preservando sus características esenciales de Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad y Privacidad de activos de información y de la información vital de la organización para la sostenibilidad de la Empresa y la prestación de los servicios misionales aplicando las mejores prácticas de seguridad y privacidad de información que se detallan en los 22 artículos en la resolución 1127 de 2009, respetando las leyes y regulaciones del estado colombiano y del Distrito Capital”.

#### 4.4.4 Objetivos e indicadores del SGSI

Tabla 10. Objetivos del SGSI e indicadores

OBJETIVO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
<b>1. Aumentar la autogestión organizacional en seguridad de la información y gestión de riesgos para la protección de información de procesos de negocio.</b>	(%) Porcentaje de socialización de controles de protección de información.	Porcentaje de Direcciones (de las 52 existentes en la empresa) que han identificado, clasificado y divulgado los controles que protegen su información. Los controles hacen referencia a las medidas de protección y uso de los activos de información.
<b>2. Aumentar la autogestión organizacional para mejorar el nivel de alistamiento de los procesos para proveer continuidad a su operación (disponibilidad para operar el proceso), ante eventos de interrupción</b>	(%) Porcentaje de áreas con avances en planes de continuidad de proceso	Los planes de continuidad son los documentos que determinan cómo actuar (actividades, personas, recursos, instalaciones y herramientas tecnológicas) frente a cada proceso de negocio en caso de eventos que interrumpan la operación normal. Indican cuáles son las actividades que son

		indispensables para mantener la operación en un periodo de tiempo mientras se reestablecen las condiciones normales de operación
<b>3. Seguimiento y vigilancia de los resultados de las 5 actividades de autogestión de áreas para la protección y tratamiento de los datos personales</b>	(%) Porcentaje de cumplimiento de protección de datos personales sobre el registro realizado ante la SIC	Cumplimiento de aplicación de las pautas de la ley 1581/2012 y decreto 1266/2013 de protección de datos personales.
<b>4. Actividades Corporativas EAB para la protección de la información de la organización</b>	(%) Porcentaje de efectividad del SGSI	Actividades que tiene que realizar la empresa para proteger la información. (cumplimiento con el SGSI – EAB )

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

#### 4.4.5 Roles y responsabilidades del SGSI

Tabla 11. Roles y responsabilidades del SGSI

ROLES	RESPONSABILIDADES
<b>Directivos - Dueños de Activos de Información</b>	<p><b>Primera línea de defensa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir los criterios de protección y buen uso de los activos de información, para lo cual deberá: 1) identificar y clasificar los activos de información que se originan en sus procesos en la herramienta de gestión de riesgos – GRC de la Empresa, 2) definir, aprobar y divulgar las pautas de protección y uso determinadas de acuerdo a los riesgos asociados, 3) autorizar el acceso, 4) vigilar y reportar desviaciones a la clasificación y pautas de uso.</li> </ul>
<b>Funcionarios, terceros o colaboradores de EAB</b>	<p><b>Primera línea de defensa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acatar la presente política de seguridad y privacidad de la información de EAB o de los procedimientos corporativos que de ella se deriven o de los acuerdos de uso y/o confidencialidad a los que esté comprometido.</li> <li>- Responsables de proteger y dar buen uso de los activos de información de acuerdo a la clasificación aprobada por el área dueña del mismo.</li> <li>- Informar al SGSI, de los eventos de incumplimiento de la presente política de seguridad y privacidad de la información de EAB o de los procedimientos corporativos que de ella se deriven.</li> </ul>

<p><b>Comité de Seguridad de la Información</b></p>	<p><b>Segunda línea de defensa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser el cuerpo legislativo a través del Comité Institucional de Coordinación de control Interno y la Gerencia de Tecnología con la facultad de formalizar, divulgar, analizar y hacer cumplir el Gobierno del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información, junto con cada uno de sus componentes.</li> <li>- Gestionar, Aprobar y verificar junto al representante de la alta dirección del SIG-EAB las políticas, sus componentes y la gestión de riesgos en el uso y protección adecuada de la información.</li> </ul>
<p><b>Coordinador del Subsistema de Seguridad y privacidad de la Información</b></p>	<p><b>Segunda línea de defensa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Su alcance queda circunscrito a diseñar, desarrollar, implantar, monitorear, mejorar, auditar, reportar a la organización y verificar el buen funcionamiento del Subsistema de Seguridad y Privacidad de la Información a lo largo de la Empresa según Memorando Interno 26500-2016-0224.</li> </ul>
<p><b>Equipo Táctico-Operativo SGSI</b></p>	<p><b>Segunda línea de defensa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyar al SGSI y al líder de Seguridad de la Información EAB con los planes actividades y/o seguimientos a lo largo la Empresa.</li> <li>- Oficiar como consultores en cuanto a las medidas tácticas, estratégicas, legislativas, administrativas, normativas y de procedimiento que se puedan suscitar en el desarrollo de procesos corporativos (Riesgos, Continuidad de Negocio, Seguridad y Privacidad de la Información).</li> <li>- Acompañar y asesorar a las áreas de EAB para el desarrollo de las actividades del SGSI para la sostenibilidad de sus procesos y para la prestación de los servicios misionales</li> </ul>
<p><b>Control Interno</b></p>	<p><b>Tercera línea de defensa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar cumplimiento y evolución del sistema de seguridad y privacidad de la información a los organismos de gobierno corporativo</li> </ul>

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

## 4.5 Subsistema de Control Interno – SCI

### 4.5.1 Descripción del SCI

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

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

*Objetivos del sistema de Control Interno.*

- a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
- b) 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;
- c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
- f) 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;
- g) Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;
- h) Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características

#### 4.5.2 Principios orientadores del Sistema de Control Interno

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

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

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

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

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

#### 4.5.3.1 Estructura MECI

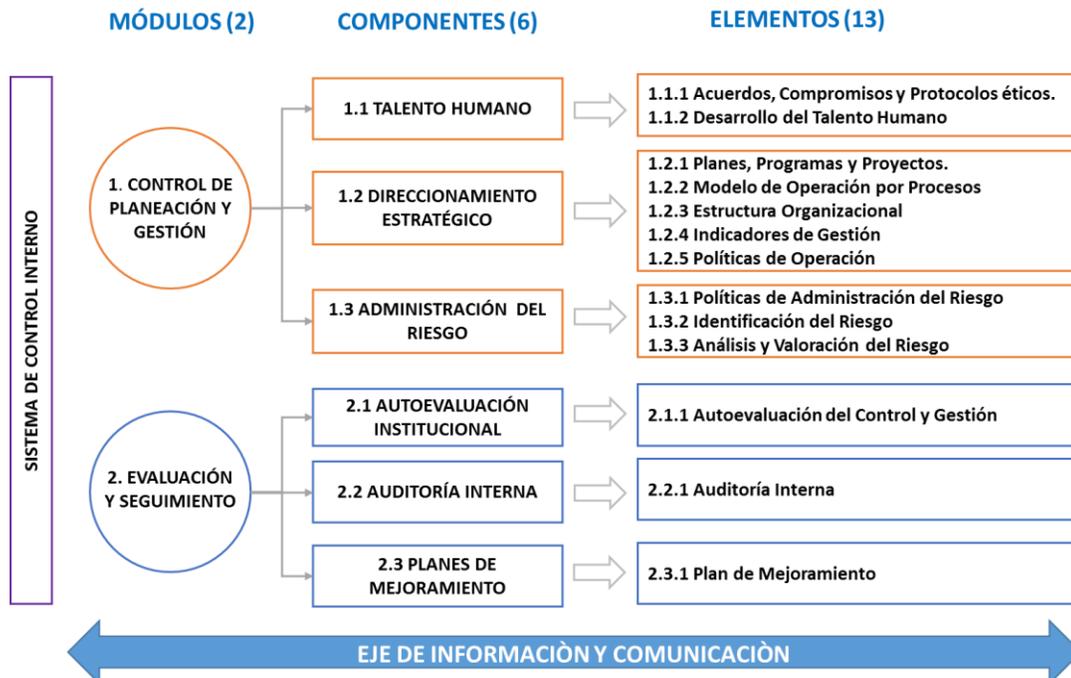
Figura 22. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno



Elaboración: Equipo DAFP

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

Figura 23. Estructura del MECI implementada en la EAB – ESP



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

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

#### 4.5.4 Roles y Responsabilidades

- **Alta dirección:**
  - Responsable de la implementación y fortalecimiento
  - Facilita los recursos necesarios
  - Designa el Representante de la alta Dirección
  
- **Comité Institucional de Coordinación de Control Interno:**
  - Evalúa el estado del Sistema de Control Interno.
  - Recomienda pautas para la implementación y fortalecimiento
  - Toma decisiones de acuerdo al diagnóstico del estado del Sistema de Control Interno
  
- **Representante de la Alta Dirección**
  - Orienta, dirige y coordina el proyecto de implementación y/o fortalecimiento
  - Dirige y coordina las actividades del Equipo MECI.
  - Somete a consideración del Comité de Coordinación de Control la aprobación de las actividades para el fortalecimiento del MECI.

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

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

- **Oficina de Control Interno**

- Evalúa del estado de la implementación y fortalecimiento del SCI.
- Retroalimentar a través de la actividad independiente y objetiva para que contribuya al mejoramiento continuo de los procesos de Administración del riesgos, Control y Gestión de la entidad.
- Desempeñar en el ejercicio de sus funciones de acuerdo con el Decreto 648 de 2017 los roles de liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgos, relación con entes externos de control y evaluación y seguimiento.

- **Servidores Públicos**

- Responsables por la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo.
- Supervisan continuamente a la eficacia de los controles
- Autoevalúan permanente a los resultados de su labor
- Toman acciones que permiten el ejercicio del autocontrol en sus puestos de trabajo.

## 4.6 Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo - SIGA

### 4.6.1 Descripción del SIGA

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

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

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

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

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

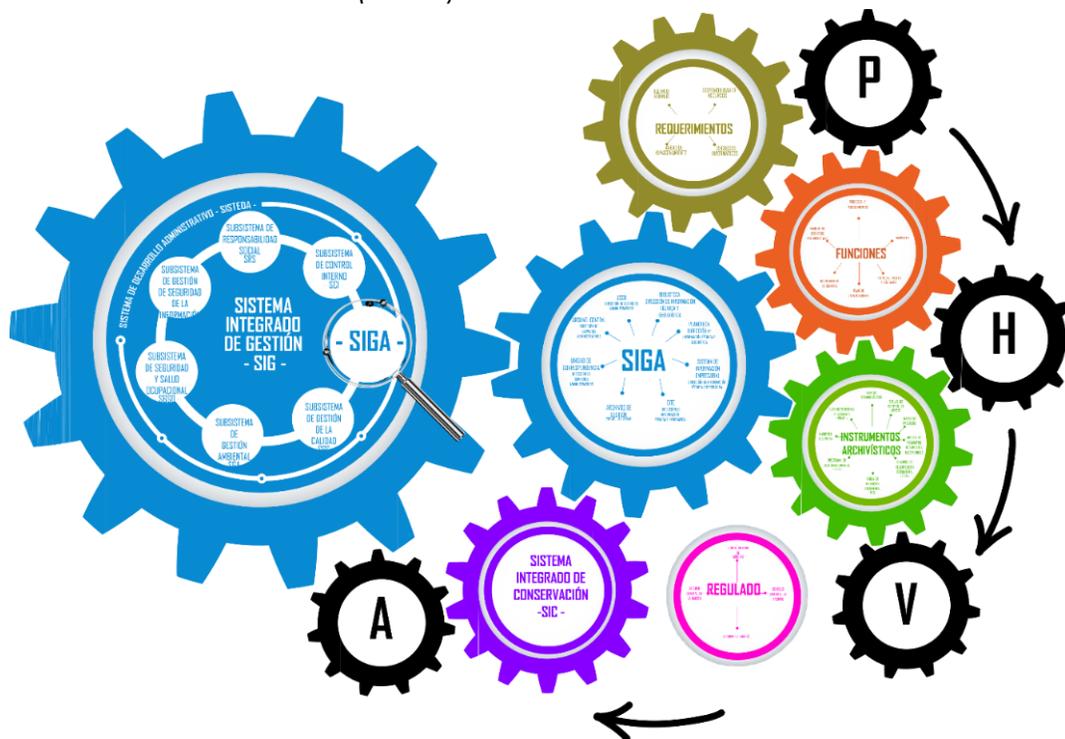
1. El Comité Interno de Archivo.
2. El Archivo Central.
3. Los Archivos de Gestión.
4. Unidad de Administración de Correspondencia.
5. El Centro de Información Técnica (CITE), conformado por el archivo técnico, la biblioteca y la planoteca.
6. Los sistemas de información que apoyen los procesos de la Empresa, y
7. El sistema de gestión documental electrónico.

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

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

#### 4.6.2 Estructura del SIGA

Figura 24. Estructura del SIGA (PHVA)



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

### 4.6.3 Política del SIGA

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

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

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

Fuente: Acta de Comité Interno de Archivo No. 2 del 14 de Julio de 2017

#### 4.6.4 Objetivos e indicadores del SIGA

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

Tabla 12. Alineación estratégica del SIGA

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

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

Los objetivos específicos del SIGA son:

Tabla 13. Objetivos específicos e indicadores del SIGA

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

<p><b>2. Establecer de manera integral las necesidades de recursos para la gestión documental en todos los componentes del SIGA y en los distintos niveles de archivo la EAB</b></p>	<p>1) Lista de necesidades por áreas</p>	<p>a) % áreas evaluadas = # áreas evaluadas / 103 áreas a evaluar</p>
<p><b>3. Consolidar el presupuesto requerido y gestionar la consecución de recursos.</b></p>	<p>1) Presupuesto consolidado y aprobado</p>	<p>a) % recursos ejecutados = Valor presupuesto ejecutado / Valor recursos asignados</p>
<p><b>4. Garantizar el diseño, actualización e implementación de las herramientas archivísticas requeridas para el adecuado funcionamiento de los archivos.</b></p>	<p>1) Procedimientos y formatos actualizados y socializados.</p> <p>2) Acto administrativo de adopción de las herramientas archivísticas.</p> <p>3) Capacitación y sensibilización en la implementación de las herramientas archivísticas en los archivos de gestión y central</p> <p>4) Intervención de los archivos de gestión y central</p> <p>5) Manual de gestión documental y programa de gestión documental PGD aprobados y socializados</p>	<p>a) Subprocesos de gestión documental actualizados = cantidad de subprocesos actualizados / 9 subprocesos a actualizar</p> <p>b) Resolución socializada = Número de áreas socializadas en la resolución de adopción de las TRD / 103 áreas</p> <p>c) Áreas capacitadas = Total áreas capacitadas en la implementación de las herramientas archivísticas / 103 áreas a capacitar</p> <p>d) Áreas intervenidas = Total áreas intervenidas con la aplicación de los instrumentos archivísticos / 103 áreas a intervenir</p> <p>e) Manual de gestión documental socializado = Número de áreas socializadas en el Manual de gestión documental / 103 áreas</p> <p>f) Programa de gestión documental socializado = Número de áreas socializadas en el Programa de gestión documental / 103 áreas</p>
<p><b>5. Establecer nuevas tecnologías de información y comunicación que aseguren el adecuado funcionamiento de la gestión documental y el ciclo de vida de los documentos electrónicos.</b></p>	<p>1) Un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos</p> <p>2) Componente de gestión de documentos electrónicos para incorporarlo en el programa de gestión documental PGD</p> <p>3) Herramienta tecnológica para la gestión documental integral</p>	<p>a) % requisitos cubiertos = # requisitos validados / # requisitos de la norma o actualizaciones Meta = 100%</p> <p>b) Componente presentado Meta SI</p> <p>c) % requisitos del sistema cubiertos = # requisitos cubiertos / # requisitos de la norma o actualizaciones Meta = 100%</p>

<p><b>6. Diseñar e implementar el sistema integrado de conservación y preservación de documentos (SICYP).</b></p>	<p>1) Implementación del programa de capacitación y sensibilización en el SICYP.  2) Implementación del programa de inspección y mantenimiento de sistemas de almacenamiento e instalaciones físicas.  3) Implementación del programa de saneamiento ambiental  4) Implementación del programa de monitoreo y control de condiciones ambientales  5) Implementación del programa de almacenamiento y realmacenamiento  6) Implementación del programa de prevención de emergencias y atención de desastres en gestión documental</p>	<p>a) Áreas capacitadas = Total áreas capacitadas en el SICYP / 103 área a capacitar  b) Recursos asignados a los programas = Valor presupuesto asignado para la implementación de los programas / Valor presupuesto requerido  c) Recursos ejecutados = Valor presupuesto ejecutado en la implementación de los programas / Valor presupuesto asignado  d) Total áreas= volumen destinado para el almacenamiento de archivo con condiciones adecuadas/Volumen total destinado para almacenamiento de archivo</p>
<p><b>7. Diseñar e implementar el plan de capacitación para la gestión documental que garantice las competencias requeridas por los gestores documentales y el conocimiento por parte de los servidores públicos de la importancia de los documentos.</b></p>	<p>1) Programa de capacitación para gestores documentales  2) Programa de inducción en gestión documental  3) Programa de reintroducción en gestión documental</p>	<p>a) Programa de capacitación aprobado = Programa de capacitación aprobado por la Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida / Documento a aprobar.  b) Programa de inducción en gestión documental ejecutado = Total funcionarios que reciben inducción en gestión documental/Total funcionarios que ingresan a la EAB  c) Programa de reintroducción en gestión documental ejecutado = Total funcionarios que reciben reintroducción en gestión documental/Total funcionarios de la EAB  d) Nivel de satisfacción de usuarios= Encuestas optimas calificación realizada 2017/ Total de encuestas programadas 2017.</p>

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

#### 4.6.5 Roles y Responsabilidades del SIGA

Tabla 14. Roles y responsabilidades del SIGA

ROLES	RESPONSABILIDADES
<b>1. Responsabilidades relacionadas con la coordinación, control y seguimiento del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA):</b>	
<b>Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa</b>	<p>Es la responsable de establecer, divulgar, socializar, evaluar y hacer seguimiento a las políticas, planes programas, proyectos y directrices establecidas por los organismos competentes, relacionados con la gestión eficiente de los archivos y la administración de la correspondencia.</p>
<b>Gerencia de Tecnología</b>	<p>Es responsable de promover e implementar políticas, planes programas y proyectos relacionados con tecnologías de información que soporten los procesos de la Empresa, gestionen el documento electrónico y garanticen la seguridad de la información.</p>
<b>Dirección de Servicios Administrativos</b>	<p>Es responsable de administrar las políticas y lineamientos que regulan la función archivística, liderar la implementación, mantenimiento y mejora continua del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA) y coordinar la integración y articulación armónica con los demás subsistemas del Sistema Integrado de Gestión.</p>
<b>Dirección de Información Técnica y Geográfica</b>	<p>Es responsable de administrar el Sistema de Gestión Documental Electrónico, los activos de información y asesorar a las áreas que gestionan documentos, de acuerdo con las políticas que establezca el Comité Interno de Archivo de la Empresa, así como establecer los estándares y normas que rigen la entrega, recepción, actualización de la información técnica, topográfica y fotogramétrica que hacen parte del Sistema de Información Geográfico Unificado (SIGUE), administrar el centro de información técnica (CITE) comprendido por la biblioteca, la planoteca y archivo técnico.</p> <p>Adicional a lo anterior, debe dar cumplimiento a las políticas, lineamientos y directrices en materia del documento electrónico, brindar el apoyo y la asesoría requeridos, en la implementación de las estrategias aprobadas por el Comité de Interno de Archivo, relacionadas con la gestión documental y la función archivística, garantizando que los documentos electrónicos mantengan su valor de prueba a lo largo del ciclo de vida, para los distintos tipos de expedientes mixtos (híbridos), digitales y electrónicos y que la estructura de clasificación de los documentos electrónicos se encuentre alineada a las tablas de retención documental.</p>

	<p>Por otra parte, debe proveer la estructura para la administración de los documentos electrónicos que se encuentran en los repositorios documentales de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental y la identificación de los activos de información, con el fin de que se cumpla el ciclo de vida del documento electrónico, mantener actualizadas y articuladas las tablas de retención documental de la EAB-ESP.</p>
<p><b>Dirección de Servicios Informáticos</b></p>	<p>Es responsable de garantizar la seguridad de la información electrónica, así como de los elementos esenciales del documento electrónico tales como autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad y conservación y la identificación de los activos de información los cuales debe reportar a la Dirección de Servicios Administrativos de acuerdo con los criterios establecidos por la normativa vigente para mantener actualizadas las herramientas archivísticas y a la Dirección de Información Técnica y Geográfica para administrar los activos de información identificados.</p>
<p><b>Dirección de Gestión de Calidad y Procesos</b></p>	<p>Es responsable de notificar a la Dirección de Servicios Administrativos los cambios que se generen en los procesos y procedimientos de la Empresa con el fin de mantener actualizadas las herramientas archivísticas. Así mismo, debe asegurar que los procesos y procedimientos reflejen la producción documental de la Empresa y aplicar en el diseño de procedimientos y formatos, las disposiciones y lineamientos establecidos en la reglamentación interna del proceso de gestión documental.</p>
<p><b>Dirección Sistema de Información Empresarial</b></p>	<p>Es responsable de administrar el Sistema de Información Integrado Empresarial, coordinar su articulación con las diferentes herramientas organizacionales, implementar buenas practicas, desde la perspectiva del sistema estandarizar el manejo de los documentos, proveer información estructurada (Transaccional y datos maestros) que genere valor agregado a la organización, en coordinación con las áreas que hacen parte integral del SIGA.</p>
<p><b>2. Responsabilidades de las áreas que administra el SIGA:</b></p>	
<p><u>La Dirección de Servicios Administrativos</u> en calidad de dependencia administradora del Subsistema Interno de Gestión</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegurar el cumplimiento de la política del SIGA y la ejecución, planes, programas y proyectos que se formulen para mejorar el desempeño del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos. de conformidad con la normativa vigente.</li> <li>2. Planear, dirigir y controlar los procesos y procedimientos requeridos para que la gestión documental. el archivo y la correspondencia, se lleven a cabo de manera técnica cumpliendo con la normativa vigente.</li> </ol>

<p>Documental y Archivo (SIGA), asegurará el cumplimiento de las siguientes funciones:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Dirigir y coordinar los procedimientos de recepción, distribución y envío de correspondencia.</li> <li>4. Dirigir y coordinar los procedimientos de conservación, organización, inventario, servicio y control de la documentación del archivo central.</li> <li>5. Impartir los lineamientos y directrices relacionados con la producción, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos.</li> <li>6. Coordinar con las áreas respectivas la ejecución de auditorías a los archivos de gestión para controlar el cumplimiento de los lineamientos de gestión documental.</li> <li>7. Coordinar la ejecución del plan de implementación de las tablas de retención documental en los archivos de gestión y las tablas de valoración en el archivo central.</li> <li>8. En coordinación con las diferentes áreas de la EAB-ESP. asegurar la actualización de las herramientas archivísticas tales como cuadros de caracterización y clasificación documental, tablas de retención e inventarios, así como los demás estándares y procedimientos requeridos para la gestión documental, el archivo y la correspondencia.</li> <li>9. Planear, organizar, dirigir y controlar el fortalecimiento del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo, asegurando la estandarización de la función archivística, con el fin de salvaguardar el patrimonio documental, facilitar la consulta y el acceso a la información.</li> </ol>
--	--

Nota: Las áreas responsables de administrar los componentes del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA), deben gestionar la consecución de los recursos presupuestales y la infraestructura física e insumos necesarios para su buen funcionamiento. Así mismo, deben garantizar la idoneidad del personal que labora en cada componente del SIGA y remitir en el primer trimestre de cada vigencia un informe con la descripción de los recursos utilizados a la Dirección de Servicios Administrativos, para su reporte anual al Archivo de Bogotá.

### **3. Responsabilidades de las áreas en el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos:**

<p><b>Los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir la política del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).</li> <li>2. Aplicar los procedimientos y la normativa que rige el Subsistema Interno de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia, sobre toda la información y documentos físicos o electrónicos que genera el área, independiente de su medio de soporte, fortaleciendo la cultura del uso racional del papel.</li> </ol>
---	---

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Asegurar la memoria corporativa y el patrimonio documental de la Empresa.</li> <li>4. Conformer el archivo de gestión del área asegurando la adecuada custodia y conservación de los documentos.</li> <li>5. Mantener actualizados los inventarios documentales de los archivos de gestión a su cargo y remitir en el primer trimestre de cada año la información a la Dirección de Servicios Administrativos.</li> <li>6. Gestionar en el primer trimestre de cada vigencia, la solicitud de las transferencias documentales al archivo central.</li> <li>7. Informar a las Direcciones de Servicios Administrativos e Información Técnica y Geográfica la actualización de procesos y procedimientos, con el fin de realizar el ajuste en las tablas de retención documental y los activos de información.</li> <li>8. Garantizar que el personal que administre o apoye las labores de gestión documental en el área, reciba el entrenamiento adecuado por parte de la Dirección de Servicios Administrativos.</li> <li>9. Asegurar la entrega de la información a cargo (archivos físicos, electrónicos e inventarios documentales actualizados) al momento de la desvinculación laboral.</li> <li>10. Asegurar la adecuada conservación y custodia en los archivos de gestión de la documentación que se genere en el marco del desarrollo de las funciones del área y así mismo, recibir la información de la ejecución de los contratos de la EAB-ESP.</li> </ol>
<p><b>4. Soporte, asesoría y seguimiento:</b></p>	
<p><b>Dirección de Servicios Administrativos</b></p> <p><b>Dirección de Información Técnica y Geográfica</b></p>	<p>Brindarán asesoría y capacitación a las dependencias de la EAB en todos los aspectos relacionados con los lineamientos y requisitos exigidos por el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).</p>

<p><b>Dirección de Gestión de Calidad y Procesos</b></p> <p><b>Oficina de Control Interno y Gestión</b></p>	<p>Programarán las auditorías requeridas para verificar el cumplimiento de los procedimientos y el uso de las herramientas archivísticas por parte de las áreas de la EAB.</p>
---	--

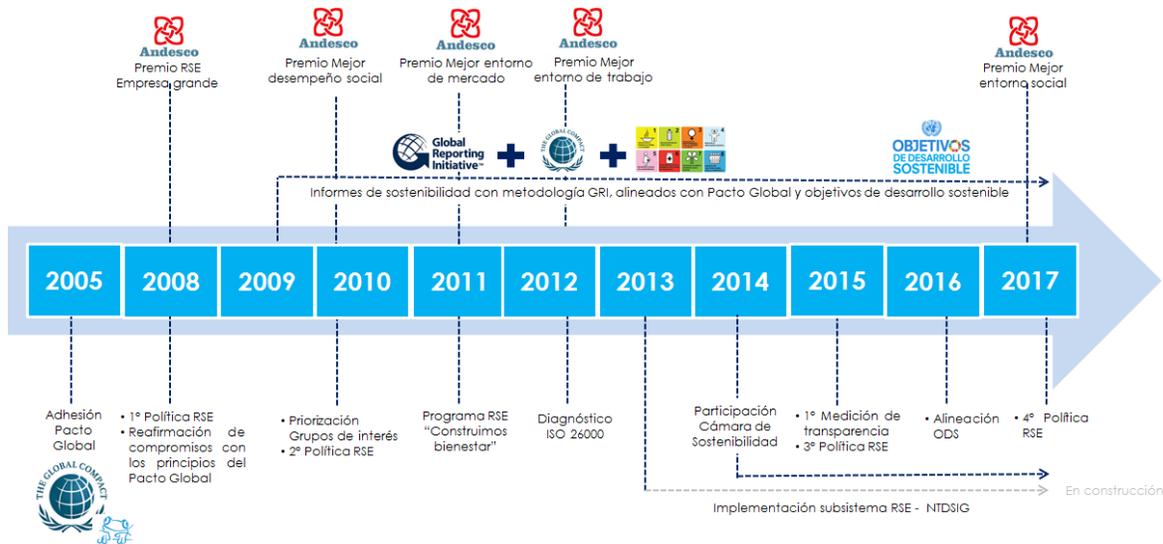
Fuente: Acta de Comité Interno de Archivo No. 2 del 24 Noviembre de 2016

## 4.7 Subsistema de Responsabilidad Social – SRS

### 4.7.1 Descripción del SRS

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

Figura 25. Responsabilidad Social Empresarial- RSE en la EAB – ESP

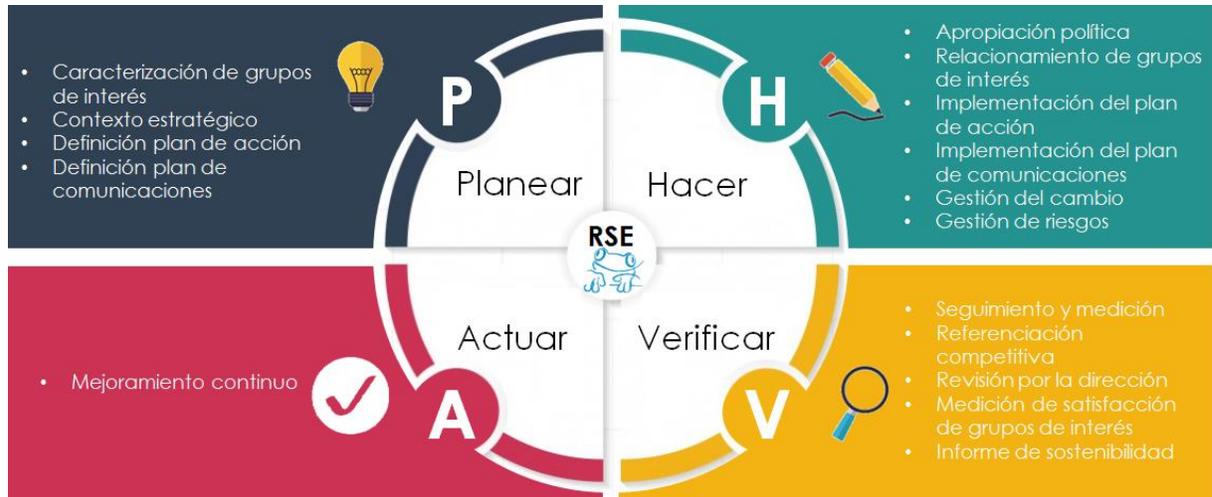


Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos.

#### 4.7.1 Estructura del SRS

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

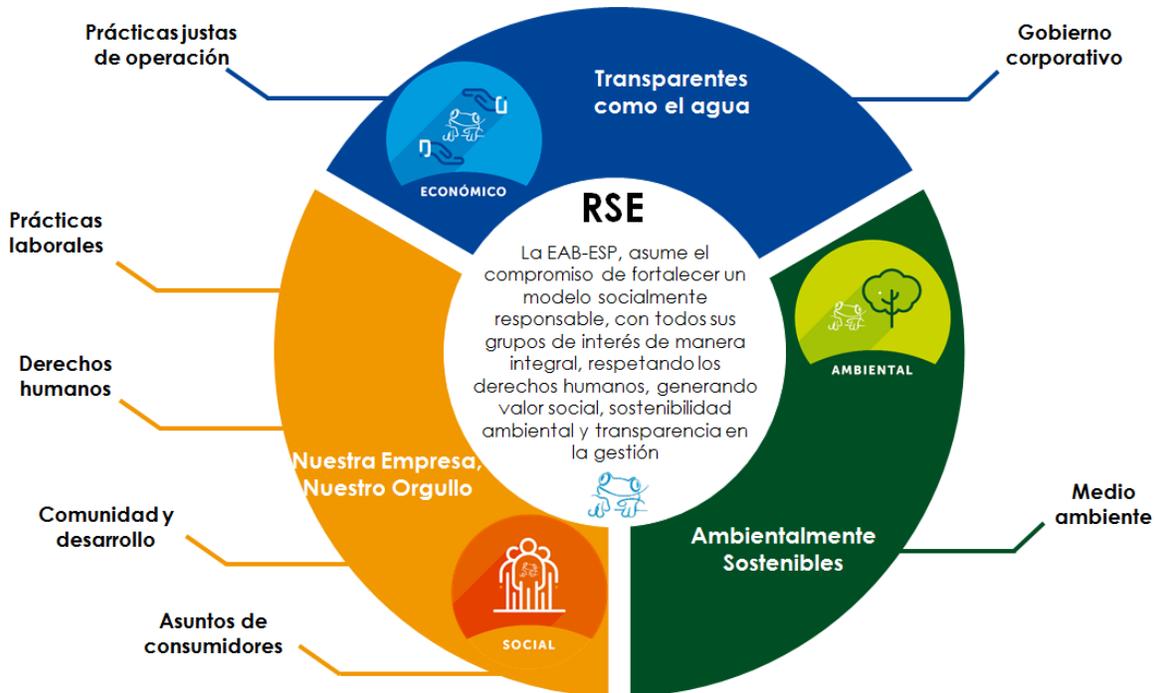
Figura 26. Ciclo PHVA del subsistema RSE en la EAB – ESP



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

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

Figura 27. Modelo de gestión del subsistema RSE en la EAB



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

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

El entorno ambiental “Ambientalmente Sostenibles” tiene como objetivo **Contribuir a la sostenibilidad ambiental**. En este entorno se materializa el programa: Medio ambiente, el cual busca evitar el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales.

El entorno social “Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo” tiene como objetivo **Promover un ambiente de trabajo digno y seguro con la participación activa y desarrollo de los**

**grupos de interés.** En este entorno se materializan cuatro programas: Prácticas laborales, Derechos humanos, Comunidad y desarrollo y Asuntos de consumidores. Las prácticas laborales buscan asegurar las condiciones de trabajo de todos los colaboradores de la Empresa. Los Derechos humanos plantean como base el cumplimiento de estos en el marco de la ley. Comunidad y desarrollo promueve la participación activa de la comunidad en la gestión empresarial. Finalmente, los Asuntos de consumidores fomentan buenas prácticas de atención y servicio al ciudadano.

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

#### 4.7.2 Política del SRS

### **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

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

#### 4.7.3 Objetivos e indicadores del SRS

El subsistema de Responsabilidad Social Empresarial cuenta con tres entornos con sus objetivos específicos, siete programas que corresponden a las materias fundamentales señaladas en la ISO 26000 y lineamiento 15 del Sistema Integrado de Gestión, los cuales se miden conforme a los estándares GRI<sup>5</sup> (36 estándares con 137 contenidos).

El subsistema de responsabilidad social empresarial contribuye de manera transversal al cumplimiento de los cinco objetivos estratégicos de la Empresa y contribuye directamente al cumplimiento del indicador estratégico “Sostenibilidad del Sistema

---

<sup>5</sup> Global Reporting Initiative GRI: 2016. 36 Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad

Integrado de Gestión”, en la estrategia “Gobernabilidad” y al objetivo estratégico “Reputación y credibilidad”.

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

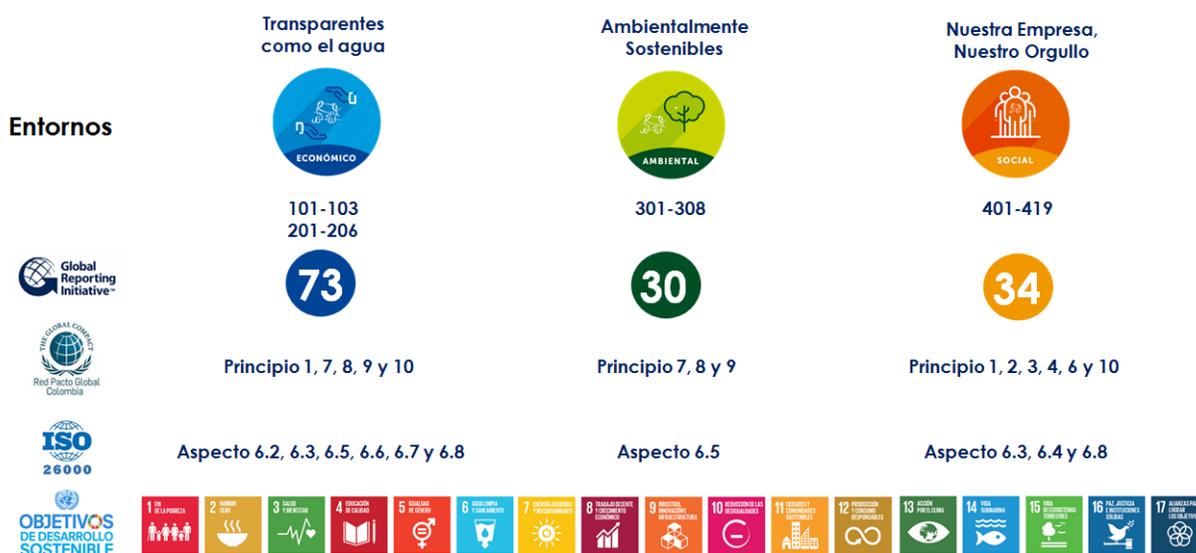
Entornos RSE	Objetivos Específicos	Programas	Estándares - Contenidos GRI
<b>Ambiental</b>	Contribuir a la sostenibilidad ambiental.	Medio Ambiente	301 (1-3) 302 (1-5) 303 (1-3) 304 (1-4) 305 (1-7) 306 (1-5) 307 (1) 308 (2)
<b>Económico</b>	Fortalecer las prácticas de buen gobierno, éticas y transparentes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

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

A continuación se presenta la articulación de los entornos con los estándares del GRI, principios del Pacto Global, numerales de la ISO 26000 y objetivos de

desarrollo sostenible, la cual servirá como referencia para el seguimiento y medición del subsistema que posteriormente servirá como insumo para la elaboración del informe de sostenibilidad.

Figura 28. Seguimiento y medición del subsistema RSE en la EAB



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

#### 4.7.4 Roles y Responsabilidades del SRS

Tabla 16. Roles y Responsabilidades del SRS

ROLES	RESPONSABILIDADES
<b>Alta Dirección (Comité Corporativo)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobar los lineamientos del subsistema de Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>2. Designar los recursos necesarios para el subsistema de Responsabilidad Social Empresarial.</li> </ol>
<b>Gerencias y direcciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar los lineamientos de la política de Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>2. Participar en la implementación y sostenibilidad del subsistema de Responsabilidad Social Empresarial.</li> </ol>

<b>Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir los lineamientos del subsistema de Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>2. Acompañar a las áreas en la implementación y sostenibilidad del subsistema de Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>3. Socializar y divulgar la implementación y sostenibilidad del subsistema de Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>4. Revisar y determinar la necesidad de actualizar los documentos relacionados al subsistema de Responsabilidad Social Empresarial.</li> </ol>
---	---

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

#### 4.7.5 Plan de implementación

Figura 29. Plan de Acción SRS



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

## 5. HACER DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 5.1 Productos del SIG

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

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

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

<b>Informe</b>	<b>Fecha de corte de la información</b>	<b>Fecha de presentación del informe</b>
Avance SIG	30 de junio 31 de diciembre	31 de julio 15 de febrero

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

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

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

## 6. VERIFICAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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

La evaluación del SIG está dado por:

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

### 6.1 Auditoría al SIG

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

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

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

## 6.2 Revisión por la dirección

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

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

Los lineamientos para llevar a cabo la Revisión por la Dirección se establecen en el procedimiento **M4EE0504P Revisión por la Dirección**. Como resultado de la Revisión por la Dirección se toman decisiones y se establecen los Planes de Mejora conducentes a mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión.

## 7. ACTUAR DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

### 7.1 Sostenibilidad del SIG

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

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

## Anexo 1. Matriz de despliegue estratégico

<p><b>MISIÓN:</b> Agua para la vida, generando bienestar para la gente.</p> <p><b>VISIÓN:</b> Excelencia en la gestión empresarial del agua, compromiso y empresa para todos.</p>	
<p><b>POLÍTICA DEL SIG</b></p> <p><i>“La EAB - ESP está orientada a la gestión empresarial del agua generando bienestar para la gente, en el marco de la responsabilidad ambiental y social. Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo para lograr la excelencia empresarial, la eficiencia operacional, la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés, con un talento humano competente, la gestión y la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores y contratistas, la administración y conservación de los documentos, el mantenimiento y seguridad de la información, prácticas de transparencia y el cumplimiento de los requisitos legales a través de un Sistema Integrado de Gestión sostenible”.</i></p>	
Objetivo estratégico	Proceso
<b>1 - EXCELENCIA EMPRESARIAL</b>	Gestión Comercial
	Gestión Contractual
	Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo
	Gestión de Mantenimiento
	Gestión de Servicios Administrativos
	Gestión de Tic
	Gestión del Conocimiento
	Gestión del Talento Humano
	Gestión Financiera
	Gestión Legal
	Gestión Predial
	Servicio Aseo
<b>2 - EFICIENCIA OPERACIONAL</b>	Gestión Comercial
	Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo
	Gestión de Mantenimiento
	Gestión de Servicios Administrativos
	Gestión del Talento Humano
	Servicio Acueducto
Servicio Alcantarillado	
<b>3 - APOORTE A LA CALIDAD DE VIDA</b>	Gestión Ambiental
	Gestión Predial
	Servicio Alcantarillado
<b>4 - LIDERAZGO</b>	Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo
	Gestión de Tic
	Gestión del Conocimiento
<b>5 - REPUTACIÓN Y CREDIBILIDAD</b>	Evaluación, Control Y Mejoramiento
	Gestión Comercial
	Gestión Contractual
	Gestión de Calibración, Hidrometeorología y Ensayo
	Gestión de Comunicaciones
	Gestión de La Estrategia
	Gestión de Mantenimiento
	Gestión de Servicios Administrativos
	Gestión de Tic
	Gestión del Conocimiento
	Gestión del Talento Humano
	Gestión Documental
	Gestión Financiera
Gestión Legal	
Gestión Predial	

## Anexo 2. Productos del SIG

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

### Anexo 3. Procedimientos obligatorios del SIG

ITEM	PRODUCTO	PROCEDIMIENTO
1	El control de los documentos.	M4EE0501P Documentación de Sistemas de Gestión
2	El control de registros.	M4FD0102P Actualización de Tablas de Retención Documental
3	Las auditorías internas integrales del Sistema Integrado de Gestión	M4CE0301P Auditorías Internas a sistemas de Gestión
4	El reporte y control de no conformes del Sistema Integrado de Gestión	M4CE0402P Tratamiento de producto no Conforme
5	La aplicación de acciones correctivas	M4CE0401P Mejoramiento Continuo
6	Las acciones preventivas y de mejora	M4EE0505P Administración de Riesgos
7	El reporte de accidentes de trabajo.	M4FH0709P Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo
8	La investigación de accidentes laborales y ambientales.	M4MI0119P Reporte e investigación de incidentes ambientales
9	La identificación de peligros y valoración de riesgos.	M4FH0702P Identificación de peligros valoración del riesgo y determinación de controles
10	La identificación de aspectos e impactos ambientales.	M4MI0102P Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales
11	La protección del intercambio de información.	M4FT0402P Administración Cuentas de Acceso y Autorizaciones
12	El monitoreo del uso de los medios de procesamiento de información	M4FT0306P Gestión de capacidad y disponibilidad M4FT0310P Gestión de activos y configuración
13	Otorgar acceso a los medios de procesamiento de información	M4FT0402P Administración Cuentas de Acceso y Autorizaciones
14	La planificación operativa	Manual de Procesos y Procedimientos de la EAB-ESP
15	La construcción y actualización del normograma	M4EE0506 Normograma e identificación, actualización y evaluación de requisitos legales y otros requisitos
16	La participación ciudadana	M4EE0109 Planeación de las estrategias de lucha contra la corrupción, atención al ciudadano y participación ciudadana
17	Comunicación	M4EC0101P Comunicación Interna, M4EC0201P Comunicación Externa M4EC0301P Comunicación Digital
18	Investigación de incidentes	M4FH0709P Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo M4MI0119P Reporte e investigación de incidentes ambientales M4FT0403P Detección y atención de incidentes de seguridad de la información
19	Evaluación periódica de lo legal	M4EE0506 Normograma e identificación, actualización y evaluación de requisitos legales y otros requisitos

#### **Anexo 4. Interacción de los procesos con la estructura organizacional**

<b>PROCESOS</b>	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>
<b>M4EE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA</b>	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos Dirección Gestión de Calidad y procesos Dirección Planeación y Control de Inversiones Dirección Planeación y Control de Rentabilidad, gastos y costos
<b>M4EC GESTIÓN DE COMUNICACIONES</b>	Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones
<b>M4MA SERVICIO ACUEDUCTO</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencias de Zona 1-5 Direcciones de Acueducto y Alcantarillado Zonas 1-5 Gerencia Corporativa Sistema Maestro Dirección Abastecimiento Dirección Red Matriz Acueducto
<b>M4ML SERVICIO ALCANTARILLADO</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencias de Zona 1-5 Direcciones de Acueducto y Alcantarillado Zonas 1-5 Gerencia Corporativa Sistema Maestro Dirección Red Troncal Alcantarillado
<b>M4MR SERVICIO DE ASEO</b>	Gerencia Corporativa de Residuos Sólidos Dirección Recolección, Barrido y Limpieza Dirección de Aprovechamiento y Reciclaje
<b>M4MU GESTIÓN COMERCIAL</b>	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente Gerencias de Zona 1-5 Direcciones de Acueducto y Alcantarillado Zonas 1-5 Direcciones Comerciales Zonas 1-5 Dirección Apoyo Comercial Dirección Apoyo Técnico
<b>M4MI GESTIÓN AMBIENTAL</b>	Gerencia Corporativa Ambiental Dirección Gestión Ambiental del Sistema Hídrico Dirección Saneamiento Ambiental
<b>M4MS GESTIÓN SOCIAL</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Dirección Gestión Comunitaria

<p><b>M4FH</b> <b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b></p>	<p>Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa          Dirección Administración Activos Fijos          Dirección de Salud          Dirección de Mejoramiento de Calidad de Vida          Dirección de Desarrollo Organizacional          Dirección de Gestión de Compensaciones</p>
<p><b>M4FF</b> <b>GESTIÓN FINANCIERA</b></p>	<p>Gerencia Corporativa Financiera          Dirección de Tesorería          Dirección de Contabilidad          Dirección de Presupuesto          Dirección Tributaria          Dirección Jurisdicción Coactiva          Dirección Análisis de Riesgos Financieros</p>
<p><b>M4FA</b> <b>GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b></p>	<p>Secretaría General          Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa          Dirección Servicios Administrativos          Dirección Seguridad          Dirección Seguros          Dirección Administración Activos Fijos</p>
<p><b>M4FI</b> <b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b></p>	<p>Gerencia de Tecnología          Dirección de Ingeniería Especializada          Dirección de Información Técnica y Geográfica</p>
<p><b>M4FP</b> <b>GESTIÓN PREDIAL</b></p>	<p>Gerencia Corporativa Sistema Maestro          Dirección Bienes Raíces</p>
<p><b>M4FD</b> <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b></p>	<p>Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa          Dirección Servicios Administrativos</p>
<p><b>M4FT</b> <b>GESTIÓN DE TIC</b></p>	<p>Gerencia de Tecnología          Dirección de Servicios de Informática          Dirección Sistema de Información Empresarial</p>
<p><b>M4FB</b> <b>GESTIÓN CONTRACTUAL</b></p>	<p>Secretaría General          Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control          Dirección Gestión de Calidad y Procesos          Dirección Contratación y Compras</p>
<p><b>M4FC</b> <b>GESTIÓN DE CALIBRACIÓN, HIDROMETEOROLOGÍA Y ENSAYO</b></p>	<p>Gerencia Tecnología          Dirección Servicios Técnicos</p>

<p><b>M4FM</b> <b>GESTIÓN DE MANTENIMIENTO</b></p>	<p>Gerencia de Tecnología Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa Dirección Servicios de Electromecánica Dirección Salud Dirección Información Técnica y Geográfica Dirección Servicios Administrativos</p>
<p><b>M4FL</b> <b>GESTIÓN LEGAL</b></p>	<p>Gerencia Jurídica Oficina Asesoría Legal Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa</p>
<p><b>M4CE</b> <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO</b></p>	<p>Gerencia General Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Dirección Gestión de Calidad y Procesos Oficina de Control Interno y Gestión Oficina de Investigaciones Disciplinarias</p>

**Anexo 5. Matriz de cumplimiento de requisitos Norma ISO 9001:2015, NTC GP 1000:2009**

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		REQUISITOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009	SE CUMPLE A TRAVÉS DE:	
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto		Plan General Estratégico 2016-2020	
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		Documento Gestión de los Grupos de Interés o Partes Interesadas	
	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	4.2.2 Manual de la calidad	Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, Capítulo del Subsistema de Gestión de la Calidad - SGC	
	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	4.4.1	4.1 Requisitos generales	* MAPA DE PROCESOS VERSIÓN 4 (M4). * Caracterizaciones de los 20 Procesos (Estratégicos 2, Misionales 6, Facilitadores 11 y de Evaluación, Control y Mejoramiento 1.)
		4.4.2	4.2.2 Manual de la calidad	* Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, Capítulo del Subsistema de Gestión de la Calidad - SGC * Procedimiento: M4EE0501P Documentación de Sistemas de Gestión

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		REQUISITOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009	SE CUMPLE A TRAVÉS DE:	
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>5.1 Liderazgo y Compromiso</b>	5.1.1 Generalidades	5.1 Compromiso de la dirección	*Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, Capítulo del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC * Caracterizaciones de Producto o Servicio Códigos: M4MACPS y M4MLCPS * Procedimiento: M4EE0504P Revisión por la Dirección * Procedimiento: M4EE0505P Administración de Riesgos
		5.1.2 Enfoque al cliente	5.2 Enfoque al cliente	* Caracterizaciones de Producto o Servicio Códigos: M4MACPS y M4MLCPS * Procedimiento: M4EE0505P Administración de Riesgos
	<b>5.2 Política</b>	5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	5.3 Política de calidad	*Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, Capítulo del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC
		5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	5.3 Política de calidad	*Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, Capítulo del Subsistema de Gestión de la Calidad - SGC
	<b>5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización</b>		5.5.2 Representante de la dirección	* Resolución 506 del 2017 * Acuerdo 11 de 2013 "Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP, y se determinan las responsabilidades de sus dependencias" *Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG, Capítulo de cada Sistema de Gestión (Roles y responsabilidades) * Matriz de Responsabilidades DDO

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		REQUISITOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009	SE CUMPLE A TRAVÉS DE:
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>	6.1.1.	5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad *Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG * Formato: M4CE0401F03 Planificación de cambios * Procedimiento: M4EE0505P Administración de Riesgos
		6.1.2	8.5.3 Acción preventiva * Procedimiento: M4EE0505P Administración de Riesgos
	<b>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>	6.2.1	5.4.1 Objetivos de la calidad *Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG
		6.2.2	7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio *Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG * Procedimiento: M4CE0402P Tratamiento de no conformes * Formato: M4CE0402F04 Matriz de control al producto y servicio no conforme
	<b>6.3 Planificación de los cambios</b>		5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad *Manual del Sistema Integrado de Gestión - SIG * Procedimiento: Gestión de cambios * Formato: M4CE0401F03 Planificación de cambios

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		REQUISITOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009	SE CUMPLE A TRAVÉS DE:
<b>7. APOYO</b>	<b>7.1 Recursos</b>	7.1.1 Generalidades	6.1 Provisión de recursos * Procedimiento: M4EE0210P Planificación y control de centros de costo * Procedimiento: M4EE0217P Asignación de Recursos y Ejecución de Proyectos de Inversión * Plantilla de planificación y presupuestación * Cartilla de planificación y presupuestación
		7.1.2 Personas	6.1 Provisión de recursos * Procedimiento: M4EE0210P Planificación y control de centros de costo * Procedimiento: M4EE0217P Asignación de Recursos y Ejecución de Proyectos de Inversión * Plantilla de planificación y Presupuestación * Cartilla de planificación y Presupuestación * Subproceso: M4FH01 Gestión de Desarrollo Organizacional * Subproceso: M4FH02 Selección para el ingreso y promoción
		7.1.3 Infraestructura	6.3 Infraestructura * Procedimiento: M4EE0210P Planificación y control de centros de costo * Procedimiento: M4EE0217P Asignación de Recursos y Ejecución de Proyectos de Inversión * Plantilla de planificación y presupuestación * Cartilla de planificación y presupuestación * Proceso: M4FT Gestión de TIC * Proceso: M4FA Gestión de Servicios Administrativos
		7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	6.4 Ambiente de trabajo * Subproceso: M4FH07 Seguridad y Salud en el Trabajo

		7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1 Generalidades	7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	* Procedimiento: M4FM0201P Gestión de Equipos * Procedimiento: M4MA0415P Control de Equipos de Medición de Red Matriz Acueducto
		7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	* Procedimiento: M4FM0201P Gestión de Equipos * Procedimiento: M4MA0415P Control de Equipos de Medición de Red Matriz Acueducto * Subproceso: M4FC02 Calibración de medidores * Subproceso: M4FC03 Aguas
		7.1.6 Conocimientos de la organización		Proceso: M4FI - GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
	<b>7.2 Competencia</b>		6.2 Talento Humano 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia La entidad debe:	* Procedimiento: M4FH0901P Capacitación y entrenamiento *Procedimiento: M4FH0902P Inducción * Procedimiento: M4FH0903P Reinducción
	<b>7.3 Toma de conciencia</b>		6.2 Talento Humano 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	* Procedimiento: M4FH0905P Gestión ética * Subproceso: M4EC01 Comunicación Interna
	<b>7.4 Comunicación</b>		5.5.3 Comunicación interna	* Subproceso: MAEC01 Comunicación interna * Subproceso: MAEC02 Comunicación externa
	<b>7.5 Información documentada</b>	7.5.1 Generalidades	4.2.1 Generalidades	* Procedimiento: M4EE0501P Documentación de Sistemas de Gestión

		7.5.2 Creación y actualización	4.2.3 Control de documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento: M4FD1101P Producción documental</li> <li>* Procedimiento: M4FD0601P Organización de documentos</li> <li>* Tablas de retención documental (TRD)</li> </ul>
		7.5.3 Control de la información documentada		
		7.5.3.1		
		7.5.3.2.	4.2.4 Control de los registros	

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		REQUISITOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009		SE CUMPLE A TRAVÉS DE:
<b>8. OPERACIÓN</b>	<b>8.1 Planificación y control operacional</b>		7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Caracterización de proceso</li> <li>* Caracterizaciones de Producto o Servicio Códigos: M4MACPS y M4MLCPS</li> <li>* Acuerdos industriales</li> <li>* Modelo de servicios compartidos</li> <li>* Planes maestros de A y A</li> <li>* Plantilla de planificación y presupuestación</li> <li>* Formato: M4CE0402F04 Matriz de control al producto y servicio no conforme</li> <li>* Manuales de presupuestación</li> </ul>
	<b>8.2 Requisitos para los productos y servicios</b>	8.2.1 Comunicación con el cliente	7.2.3 Comunicación con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Manual: M4EE0501M02 Portafolio de productos y servicios</li> <li>* Documento: Gestión de Grupos de Interés de la EAB -</li> <li>* Encuestas de satisfacción M4CE0403P</li> <li>* Subproceso: Atención al Cliente</li> <li>* Página web (Link Servicios/Portafolio de Servicios)</li> <li>* Puntos de atención al cliente</li> <li>* Rendición de Cuentas</li> <li>* Proceso de Gestión Social - Subproceso: Gestión Social comercial y operativa</li> </ul>

		8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	* Caracterizaciones de Producto o Servicio Códigos: M4MACPS y M4MLCPS (Acueducto y Alcantarillado)
		8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios		* Caracterizaciones de Producto o Servicio Códigos: M4MACPS y M4MLCPS (Acueducto y Alcantarillado)  * Contrato de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo.
		8.2.3.1	7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	
		8.2.3.2		
		8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios		
	<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>	8.3.1 Generalidades	7.3 Diseño y desarrollo	* Procedimiento: M4FB0202P Desarrollo * Formato: M4FB0202f11 Control de diseños contratados
		8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	
		8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	
		8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	
		8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	

		8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	
<b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>	8.4.1 Generalidades	8.4.2 Tipo y alcance del control	7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Subproceso: M4FB01 Contratación y Compras</li> <li>* Subproceso: M4FB02 Supervisión e Interventoría</li> </ul>
	8.4.3 Información para los proveedores externos		7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios	
<b>8.5 Producción y provisión del servicio</b>	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio		7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Caracterización de los procesos (Acueducto, alcantarillado y Aseo)</li> <li>* Controles identificados en los procedimientos e instructivos               <ul style="list-style-type: none"> <li>* Mapa de Riesgos por proceso</li> </ul> </li> <li>* Procedimiento: M4CE0402P Tratamiento de no conformes               <ul style="list-style-type: none"> <li>* Formato: M4CE0402F04 Matriz de control al producto y servicio no conforme</li> </ul> </li> <li>* Caracterizaciones de Producto o Servicio               <ul style="list-style-type: none"> <li>Códigos: M4MACPS y M4MLCPS (Acueducto y Alcantarillado)</li> </ul> </li> </ul>
	8.5.2 Identificación y trazabilidad		7.5.3 Identificación y trazabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Formato: M4CE0402F04 Matriz de control al producto y servicio no conforme</li> </ul>
	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		7.5.4 Propiedad del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado</li> <li>* Procedimiento: M4FC0201P Recepción, Manejo, almacenamiento, protección y entrega de medidores</li> </ul>

		8.5.4 Preservación	7.5.5 Preservación del producto y/o servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado</li> <li>* Procedimiento: M4CE0402P Tratamiento de no conformes</li> </ul>
		8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Caracterizaciones de Producto o Servicio Códigos: M4MACPS y M4MLCPS (Acueducto y Alcantarillado)</li> <li>* Mapa de Riesgos por proceso</li> <li>* Contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado y Aseo</li> <li>* Procedimiento: M4MU0501P Atención y Trámite de PQR's Servicio de Acueducto y Alcantarillado</li> <li>* Supervisión e Interventoría del Contrato interadministrativo del Servicio de Aseo</li> </ul>
		8.5.6 Control de los cambios		<ul style="list-style-type: none"> <li>* Formato: M4CE0401F03 Planificación de cambios</li> <li>* Procedimiento: Gestión de cambios</li> </ul>
	<b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>		7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento: M4CE0402P Tratamiento de no conformes</li> <li>* Formato: M4CE0402F04 Matriz de control al producto y servicio no conforme</li> <li>* M4CE0404P Tratamiento de posibles positivos de incumplimiento (PPI), en la salida de las plantas de tratamiento, las redes matrices y las redes menores en el proceso Servicio de Acueducto</li> </ul>
	<b>8.7 Control de las salidas no conformes</b>	8.7.1	8.3 Control del producto y/o servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento: M4CE0402P Tratamiento de no conformes</li> <li>* Formato: M4CE0402F04 Matriz de control al producto y servicio no conforme</li> </ul>

		8.7.2		* Procedimiento: M4CE0404P Tratamiento de posibles positivos de incumplimiento (PPI), en la salida de las plantas de tratamiento, las redes matrices y las redes menores en el proceso Servicio de Acueducto
--	--	-------	--	--

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015		REQUISITOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009		SE CUMPLE A TRAVÉS DE:
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>	9.1.1 Generalidades	8.1 Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento: M4EE0404P Monitoreo y Seguimiento de Acuerdos Industriales</li> <li>* Procedimiento: M4EE0405P Evaluación de la Gestión de Servicios compartidos</li> <li>* Procedimiento: M4EE0408P Tablero de control corporativo</li> <li>* Procedimiento: M4EE0102P Formulación y Seguimiento de Acuerdos de Gestión</li> <li>* Instructivo: M4EE0102102 Instructivo APA</li> <li>* Procedimiento: M4MA0415P Control de Equipos de Medición de Red Matriz Acueducto.</li> </ul>
		9.1.2 Satisfacción del cliente	8.2.1 Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento: M4CE0403P Satisfacción del cliente</li> <li>* Procedimiento: M4MU0501P Atención y Trámite de PQR's Servicio de Acueducto y Alcantarillado</li> </ul>

		9.1.3 Análisis y evaluación	8.4 Análisis de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento: M4EE0404P Monitoreo y Seguimiento de Acuerdos Industriales</li> <li>* Procedimiento: M4EE0405P Evaluación de la Gestión de Servicios compartidos</li> <li>* Procedimiento: M4EE0408P Tablero de control corporativo</li> <li>* Procedimiento: M4EE0102P Formulación y Seguimiento de Acuerdos de Gestión</li> <li>* Instructivo: M4EE0102102 Instructivo APA</li> <li>* Procedimiento: M4EE0504P Revisión por la Dirección</li> <li>* Comités de autocontrol (Resolución 164 del 2015)</li> <li>* Procedimiento: M4CE0401P Mejoramiento Continuo</li> </ul>
	<b>9.2 Auditoría interna</b>	9.2.1	8.2.2 Auditoría interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Subproceso: M4CE03 Auditorías Internas</li> <li>* Programa de Auditoría</li> <li>* Informes de Auditoría</li> </ul>
		9.2.2		
	<b>9.3 Revisión por la dirección</b>	9.3.1 Generalidades	5.6.1 Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Procedimiento: M4EE0504P Revisión por la Dirección</li> </ul>
		9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	5.6.2 Información de entrada para la revisión	
		9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	5.6.3 Resultados de la revisión	

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015			REQUISITOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009	SE CUMPLE A TRAVÉS DE:
<b>10. MEJORA</b>	<b>10.1 Generalidades</b>		8.5.1 Mejora continua	* Procedimiento: M4CE0401P Mejoramiento Continuo
	<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>	10.2.1	8.5.2 Acción correctiva	* PQR's
		10.2.2		* Procedimiento: M4CE0402P Tratamiento de no conformes * Procedimiento: M4CE0401P Mejoramiento Continuo
	<b>10.3 Mejora continua</b>		8.5.1 Mejora continua	* Procedimiento: M4EE0504P Revisión por la Dirección * Procedimiento: M4CE0401P Mejoramiento Continuo