



AGUAS
DEL MAGDALENA

Plan
ANTICORRUPCIÓN
y de Atención al
CIUDADANO
2018

Contenido.

Contenido

Contenido	2
Prólogo	4
Estructura del Plan Anticorrupción al Ciudadano	7
Diagnóstico	8
Avances en Transparencia e Información Pública	9
Presupuesto estrategia anticorrupción 2018	10
1. Componente Administración de Riesgos de Corrupción	12
1.1. Política de Administración del Riesgos de corrupción	12
Objetivos	13
Alcance	13
Declaratoria	13
1.2. Metodología para la gestión del Riesgo	14
.....	14
1.3. Modelo de Operación por Procesos	14
a. Procesos Estratégicos:	15
b. Procesos Misionales:	15
c. Proceso de Apoyo:	15
d. Procesos de Evaluación:	15
1.4. Evaluación de los riesgos de corrupción administrados	16
1.5. Relación de Riesgos por Zonas	17
1.6. Distribución de Riesgos por Zonas	21
2. Gestión Ética Empresarial	23
2.1. Observancia de las normas anticorrupción	23
2.2. Manual de Acuerdo, Compromisos y Protocolos Éticos	24
2.3. Valores del Servidor Público	24
2.4. Comité de Ética	24
2.5. Políticas Éticas	25
2.6. Evaluación de Competencias Éticas	25

2.7.	Mapas de Riesgos Anticorrupción.....	25
2.8.	Fortalecimiento de las competencias basadas en buenas practicas	26
2.9.	Pacto de compromisos éticos.....	26
3.	Rendición de Cuentas.....	29
3.1.	Información.....	29
3.2.	Diálogo.....	30
3.2.1.	Incentivo.....	30
3.2.2.	Lenguaje claro y comprensible.....	31
3.3.	Política de rendición de cuentas de AGUAS DEL MAGDALENA.....	31
4.	Mecanismos para mejoramiento de la atención al ciudadano.....	34
4.1.	Manual de atención al Ciudadano.....	34
4.2.	Ciudadanos.....	35
4.3.	Canales y Recursos para la atención al ciudadano.....	36
4.4.	Carta de trato digno al ciudadano.....	36
5.	Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	40
5.1.	Atributos de la Transparencia.....	40
5.2.	Transparencia Activa.....	40
5.1.1.	Transparencia Pasiva.....	48
5.1.1.1.	Atributos de la transparencia pasiva.....	48
5.1.1.2.	Principio de gratuidad.....	49
5.1.1.3.	Instrumentos de gestión de la información.....	49
5.1.2.	Registro de activos de información.....	49
5.1.3.	Esquema de publicación de información.....	50
5.1.4.	Índice de información clasificada y reservada.....	50
5.1.5.	Monitoreo al acceso a la información pública.....	51

Prólogo.

AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P. es una empresa comprometida con el bienestar y la calidad de vida de las comunidades del departamento del Magdalena, con la protección de los intereses colectivos y el fortalecimiento institucional orientado a viabilizar y ejecutar obras de infraestructura en acueducto y alcantarillado y saneamiento básico en el departamento.

Conocedores de la sensibilidad que representan los servicios públicos en las zonas rurales y urbanas de departamento, y en especial, sobre la importancia del recurso hídrico para el desarrollo social, la reducción de la pobreza, el progreso y la dignificación del ser humano; y en cumplimiento del pacto mundial de las naciones unidas mediante el cual se conmina a las empresas a trabajar por el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, **AGUAS DEL MAGDALENAS. S.A. E.S.P.** propende por garantizar obras con calidad a los magdalenenses y usuarios de los servicios inherentes al Plan de Aguas Departamental.

En el marco de nuestra planeación estratégica y en especial, en el componente de lucha contra la corrupción, presentamos a la sociedad el presente Plan Anticorrupción que traza los lineamientos que eviten la ocurrencia de actuaciones inescrupulosas que afecten nuestra misión institucional; y en consecuencia, facilita y garantiza el incumplimiento de los fines esenciales que nos han confiado al frente de la empresa.



En cumplimiento de las directrices metodológicas de la política pública en materia de lucha contra la corrupción en Colombia, de los tratados internacionales y en los principios rectores de la gestión de **AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P.**, diseñamos nuestra estrategia anual de lucha contra la corrupción que orienta las acciones, instrumentos y mecanismos que desarrolla la empresa para garantizar a la ciudadanía la mejora en los servicios, con transparencia en nuestras acciones y la aplicación de buenas prácticas sobre la administración de los recursos públicos y la planeación técnica y eficaz de los proyectos asociados a los servicios de acueducto, alcantarillado y saneamiento básico.

De acuerdo con el Decreto 124 de 2016, con la guía metodológica para la construcción de la estrategia anual de lucha contra la corrupción, y de acuerdo con las características de la empresa, este plan se desarrolla a través de cuatro componentes a saber:

El primero, denominado **Administración de Riesgos de Corrupción**, constituye una instancia preventiva, donde proyectamos eventos futuros que suponen un riesgo para el desvío o pérdida de recursos públicos y/o de los fines esenciales de la empresa. Son situaciones frecuentes, cotidianas, donde ninguna persona u organización están exentas; se trata entonces de identificar los riesgos y administrarlos para impedir su ocurrencia, a través del uso de instrumentos de control y de fortalecimiento institucional.

El segundo, de **Gestión Ética Empresarial**, desarrolla los instrumentos técnicos y pedagógicos y esquemas de fortalecimiento de una cultura ética empresarial sustentada en la interiorización de buenas prácticas en el ser, apoyada por procesos de formación, sensibilización y control, de modo que el colaborador de **AGUAS DEL MAGDALENA** no anteponga sus intereses personales antes que lo colectivo en razón del cumplimiento del deber, y que la labor que desarrolla como servidor de **AGUAS DEL MAGDALENA**, sea ajena al flagelo de la corrupción.

El Tercer componente, de **Rendición de Cuentas**, hace énfasis en la obligación que tiene AGUAS DEL MAGDALENA, de informar a la comunidad y organismos de control, sobre los avances del Programa Agua y Saneamiento para la Prosperidad PAP y del Plan Departamental de Agua PDA, sobre los proyectos que viabilizó, sobre la contratación que efectuó; y en general, sobre la forma cómo administró los recursos públicos.

El Cuarto componente, de **Transparencia y Acceso a la Información Pública**, desarrolla las medidas institucionales, para garantizar al ciudadano, las expresiones sociales, grupos de interés y organismos de control, acceso directo y oportuno, a la información institucional y sobre nuestras ejecutorias, de manera permanente, fácil, completa, veraz y con calidad.

Por último, conscientes de la necesidad de privilegiar al usuario /ciudadano en los procesos de atención a sus inquietudes, propuestas o quejas, desarrollamos el quinto componente de **servicio al ciudadano**, orientado a promover espacios y mecanismos de optimización de las relaciones entre la empresa y la ciudadanía, propendiendo por la satisfacción de éstos en las relaciones que gestamos en los diferentes canales: virtual, presencial o telefónico.

6

Ricardo Torres Benjumea
Gerente

Estructura del Plan Anticorrupción al Ciudadano

Este plan anticorrupción contiene los elementos exigidos por la política pública nacional en materia de lucha contra la corrupción, las políticas de acceso a la información pública internacional, las políticas nacionales de democracia participativa e inclusión de los diferentes actores y expresiones sociales, y, un modelo de gestión ética institucional dirigida a promover buenas prácticas en el Estado colombiano. Se exceptúa, por la naturaleza de la empresa, el componente antitrámites, toda vez que AGUA DEL MAGDALENA no cuenta con trámites formales de cara al ciudadano.



Diagnóstico

Antes de la construcción del **Plan Anticorrupción 2018**, elaboramos un diagnóstico técnico con el fin de identificar los principales mecanismos, a través de los cuales AGUAS DEL MAGDALENA contribuye a mitigar los riesgos de corrupción, fundamentada mayoritariamente, en la transparencia, rendición de cuentas y favorecimiento del control social, entre otras, se destacan los siguientes resultados: (Se describen los más relevantes)

- ❖ Aguas del Magdalena cuenta con altos estándares de transparencia y garantiza el acceso a la información pública a través de la publicación de información pública institucional y de gestión, a través de la publicación permanente de sus ejecutorías, presupuestos, proyectos y contratación, disponible en el portal web <http://aguasdelmagdalena.com>

- ❖ Aguas del Magdalena desarrolla audiencias públicas de rendición de cuentas con participación activa de la comunidad, asociaciones de ediles, aso comunales, veedurías ciudadanas y administración pública, orientadas a resolver inquietudes e informar sobre los avances de la ejecución de obras públicas, de conformidad con el Plan Departamental de Aguas.



- ❖ Aguas del Magdalena presta asistencia técnica a los Municipios y/o Distritos del departamento, en los temas relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo.
- ❖ Aguas del Magdalena publica su Plan Anual de Inversiones, instrumento que expresa los proyectos a viabilizar durante la vigencia, la inversión sectorizada por municipio y las fuentes de financiación; asimismo, publica los informes de seguimientos al Plan Anual de Inversiones PAI.

- ❖ Aguas del Magdalena hace visible la contratación que adelanta con recursos del Programa Agua y Saneamiento para la Prosperidad PAP y del Plan Departamental de Agua PDA, a través de su página web y en el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP.

[Home](#) > Contratación

CONTRATACIÓN

SECOP

Es la plataforma en la cual las Entidades Estatales deben publicar los Documentos del Proceso, desde la planeación del contrato hasta su liquidación. También permite a las Entidades Estatales y al sector privado tener una comunicación abierta y reglada sobre los Procesos de Contratación.



CONTRATOS AGUAS DEL MAGDALENA S.A E.S.P.

[VER LOS CONTRATOS AÑO 2017](#)

[VER LOS CONTRATOS AÑO 2018](#)

- ❖ La gerencia de Aguas del Magdalena envía cada bimestre, a los miembros del Comité Directivo, el informe de avance del Plan Anual Estratégico de Inversiones, detallando el cumplimiento de los cronogramas allí establecidos, las metas propuestas, el avance de los proyectos en ejecución y de los procesos de contratación.

9

Avances en Transparencia e Información Pública.

De acuerdo con la información mínima a publicar, consagrada en la Ley estatutaria de Transparencia y de Acceso a la Información Pública (1712 de 2014), el Decreto 103 de 2015, el Manual Único de Rendición de Cuentas, y la Estrategia de Gobierno en Línea, AGUAS DEL MAGDALENA alcanza un cumplimiento superior al 64%, lo cual es ratificado en un diagnóstico elaborado en el presente mes de enero de 2018.

Presupuesto estrategia anticorrupción 2018

Teniendo en cuenta que las acciones del plan anticorrupción implican bienes y servicios y actividades que exigen recursos económicos, es indispensable determinar las posibilidades de que éstos estén contemplados o, por lo menos, sea posible apropiarlos del presupuesto de la presente vigencia. En este orden de ideas, se relacionan los rubros presupuestales asociados a los compromisos del plan anticorrupción:

Valor del presupuesto General de la entidad 2018	\$ 3.797.018.404
Valor apropiado en el Presupuesto (asignaciones asociadas a acciones de lucha contra la corrupción).	
Participación ciudadana y atención al ciudadano	\$ 1.000.000
Capacitaciones	\$75.941.000
Bienestar Social (incentivos para rendición de cuentas	\$500.000
Mejoras locativas	\$ 39.000.000
Desarrollo tecnológico y/o compra de bienes tecnológicos	\$ 8.500.000
Publicidad, impresos y publicaciones	\$ 150.000.000
Honorarios (actividades de transparencia, rendición de cuentas, antitrámites, atención al ciudadano, elaboración códigos, manuales)	\$40.000.000
Otros	\$500.000



AGUAS
DEL MAGDALENA

Componente I
Administración de
Riesgos de
CORRUPCIÓN

1. Componente Administración de Riesgos de Corrupción

Objetivo Identificar, administrar, controlar, suprimir y/o prevenir la ocurrencia de los riesgos de corrupción en las actuaciones de AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP.

Para desarrollar este componente aplicamos y adaptamos la guía metodológica para la gestión de riesgos de corrupción disponible en el siguiente enlace de la función pública [click aquí](#) y diseñamos un instructivo para la interiorización institucional de la gestión a los riesgos de corrupción.

1.1. Política de Administración del Riesgo de corrupción

En cumplimiento a las exigencias de la Política Pública de Lucha contra la Corrupción, implementamos una política de Administración del Riesgo destinada a prevenir, mitigar, controlar y administrar los riesgos de institucionales y de corrupción.

Esa política contempla actividades para fortalecer el sistema de control interno AGUAS DEL MAGDALENA, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones, y administrar adecuadamente los riesgos en la organización.

Es así que, en un trabajo conjunto con los funcionarios y nivel directivo de la empresa, identificamos 56 riesgos de Corrupción, formulamos estrategias a largo, mediano y corto plazo para controlarlos y evitarlos; diseñamos acciones para prevenirlos, establecimos tiempos y responsables de ejecución, productos e indicadores de medición; además establecimos acciones de monitoreo, seguimiento y divulgación de los avances del Mapa de Riesgos.

Teniendo en cuenta la dinámica en la cual se desenvuelve los riesgos de corrupción que pueden variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, hemos dispuesto de controles permanentes orientados tanto a administrar los riesgos como la revisión de

Las causas identificadas, posibles generadoras de la oportunidad de ocurrencia de los riesgos.

Objetivos

La Política de Administración del Riesgo de corrupción tiene como objetivo principal establecer parámetros para administrar los riesgos de corrupción en AGUAS DEL MAGDALENA, diseñar y aplicar medidas para el tratamiento de los riesgos y asegurar el logro de los objetivos misionales.

Alcance

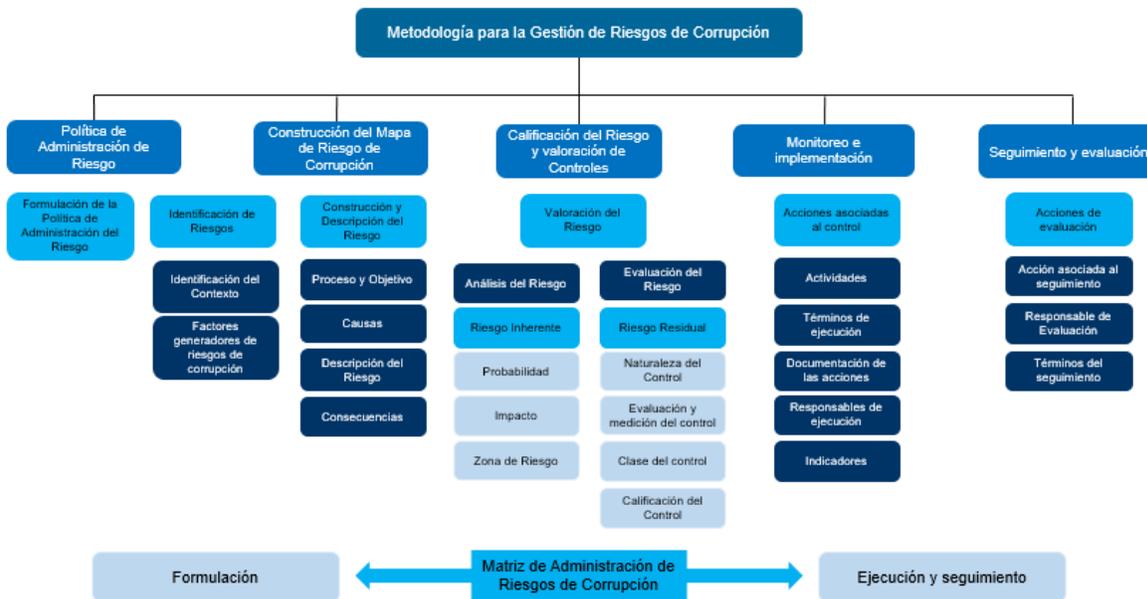
La Administración de Riesgos de Corrupción en AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP tiene un carácter prioritario y estratégico, por ello está fundamentada en el modelo de Gestión por Procesos, caracterizaciones, procedimientos y herramientas del control de los procesos. En virtud de lo anterior, la identificación, análisis, valoración, seguimiento y monitoreo de los riesgos se asocian a los objetivos estratégicos de todos los procesos de la entidad.

13

Declaratoria

AGUAS DEL MAGDALENA, en concordancia con sus objetivos institucionales, con los componentes y elementos que define el Modelo Integrado de Gestión y Planeación, *se compromete a ejercer el control efectivo de los eventos de corrupción que puedan afectar negativamente el desarrollo de sus procesos, a través del diagnóstico, identificación, análisis, valoración y administración del riesgo de corrupción.*

1.2. Metodología para la gestión del Riesgo.



1.3. Modelo de Operación por Procesos

Con el ánimo de facilitar a los ciudadanos la interpretación del **mapa de riesgos de corrupción**, es importante conocer cómo opera nuestra organización; en ese sentido, en cumplimiento al Modelo Estándar de Control Interno y al Sistema de Gestión de Calidad, AGUAS DEL MAGDALENA cuenta con un enfoque basado en procesos, que permite la identificación y gestión de manera eficaz, de las actividades inherentes a su quehacer institucional.

Los procesos se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

a. Procesos Estratégicos:

Incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección. El proceso Estratégico es: **Gerencia Estratégica.**

b. Procesos Misionales:

Incluyen todos aquellos que buscan el cumplimiento del objeto misional o los fines esenciales del estado. Estos son: **Gestión de Proyectos y Aseguramiento de la Prestación.**

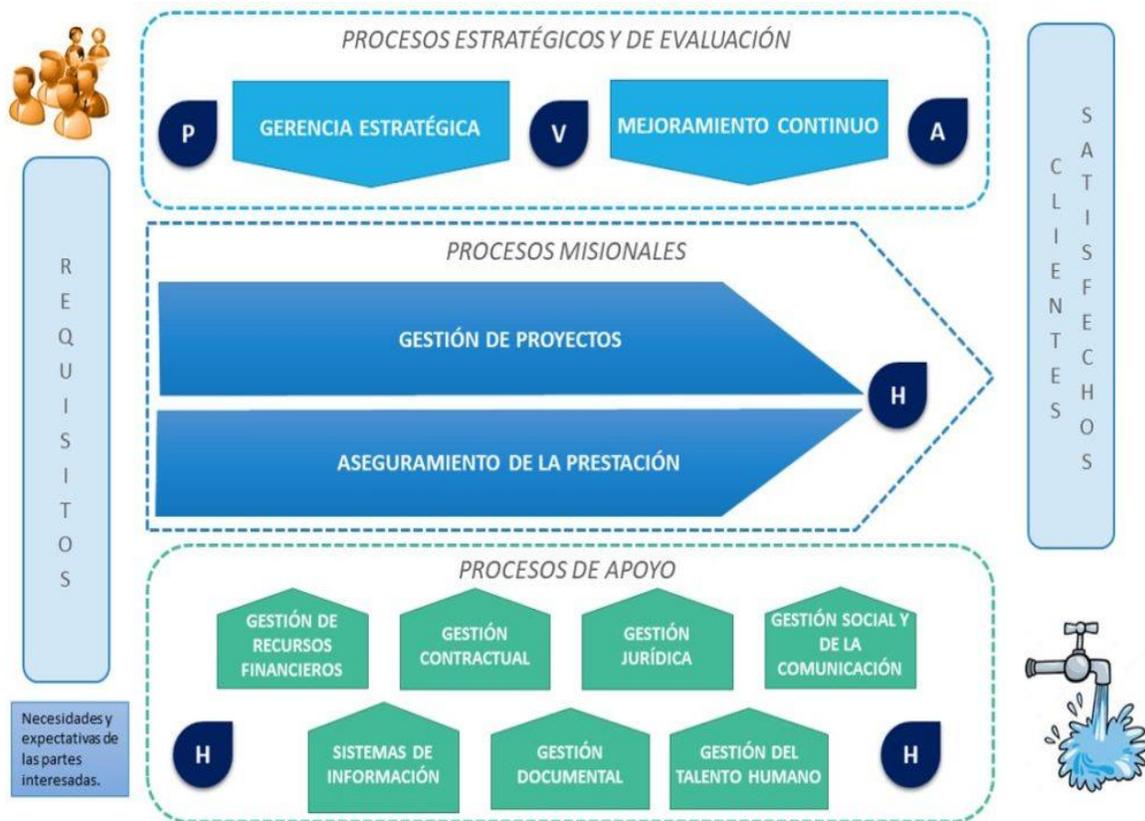
c. Proceso de Apoyo:

Son los que proveen los recursos físicos, tecnológicos, financieros y humanos que se requieren para el desarrollo de los otros procesos (estratégicos, misionales y de evaluación). Estos son: **Gestión de Recursos Financieros, Gestión Contractual, Gestión Jurídica, Gestión Social y de la Comunicación, Sistemas de Información, Gestión Documental, Gestión del Talento Humano.**

d. Procesos de Evaluación:

Son los encargados de medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. El proceso de Evaluación es **Mejoramiento Continuo.**

***Ver el Mapa de Procesos Institucional**



El mapa de procesos institucional incorpora cada uno de los procesos identificados por nuestros funcionarios, a partir de lo cual se formulan los riesgos de corrupción en cada proceso, identificando causas y efectos, estableciendo controles, acciones de prevención y de mitigación, responsables, indicadores de seguimiento, metas y acciones de seguimiento.

1.4. Evaluación de los riesgos de corrupción administrados

De acuerdo con el componente de administración de riesgos de corrupción del 2018 se desarrollaron las actividades de identificación, análisis, valoración, control y monitoreo, a través de la herramienta "Matriz Mapa de Riesgos de Corrupción" la cual hace parte integral del presente plan anticorrupción y se puede consultar **en anexo 1**.

1.5. Relación de Riesgos por Zonas.

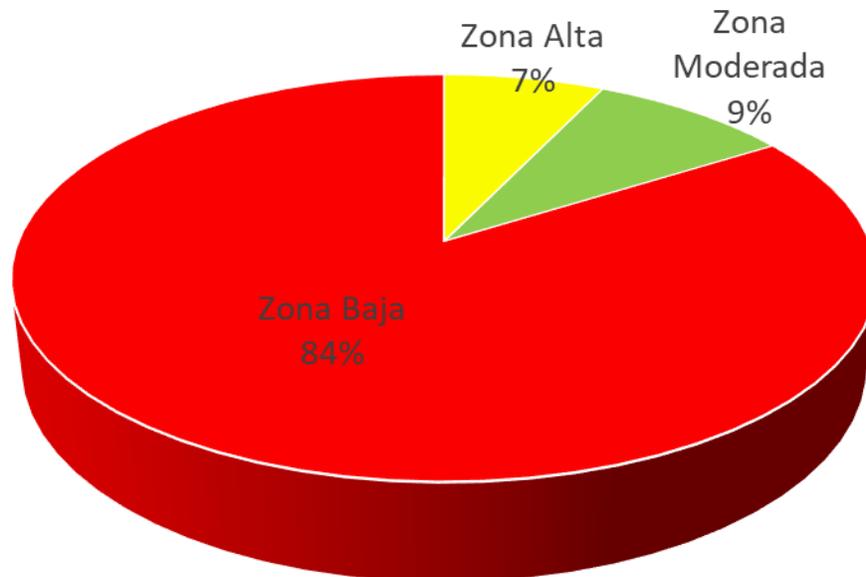
No	Riesgos	Zona
1	Manipular el informe al Comité Directivo sobre el estado y avance del aseguramiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.	Baja
2	Limitar la modernización institucional y eludir la correcta planeación y la aplicación de mecanismos de control y seguimiento para favorecer la desorganización administrativa para ocultar deficiencias en la entidad.	Baja
3	Direccionar las propuestas que se presentan para aprobación del Comité Directivo derivadas del Manual Operativo, del Plan General Estratégico de Inversiones, Plan Anual Estratégico de Inversiones, Plan de Aseguramiento para la Prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y Plan Ambiental del PAP-PDA.	Baja
4	Favorecer a amigos o copartidarios políticos en el Plan de Inversiones del Sector de Agua potable y Saneamiento Básico.	Baja
5	Manipular las cifras e indicadores de avance bimestral del Plan Anual Estratégico de Inversiones que se presenta a los miembros del Comité Directivo, (metas propuestas, el estado de avance de los proyectos en ejecución y de los procesos de contratación) para ocultar deficiencias o para mostrar fortalezas inexistentes.	Baja
6	No divulgar información, negarse a exponerla en la página web y/o ocultarla a los grupos de interés o veedurías ciudadanas para eludir el control social	Alta
7	Impedir el acceso y consulta de documentos a los ciudadanos sobre los archivos públicos o a la expedición de copia de los mismos para proteger intereses personales o de terceros.	Moderada
8	Direccionar el contenido del Plan de Aseguramiento de la Prestación.	Baja
9	Prestar asistencia a los Municipios sobre temas relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo a cambio de favores o de prebendas.	Baja
10	Diseñar y validar los modelos tarifarios de los municipios que hacen parte del plan con tarifas que favorezcan injustamente a operadores de los servicios.	Baja
11	Favorecer al Prestador de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y/o Asesor expidiendo Certificación de cumplimiento de los Requisitos establecidos en el Régimen de Contratación Aplicable	Baja

	(Manual Operativo Numeral 3.2.1.), sin que éste cumpla con los mismos.	
12	Omitir hacer seguimiento a las obligaciones a cargo de los municipios y/u operadores vinculados al PAP- PDA, con el fin de favorecerlos o sacar provecho propio	Moderada
13	Exigir o recibir en calidad de gestor prebendas para beneficiar a los operadores en los procesos de contratación y operación	Baja
14	Exigir o recibir en calidad de gestor prebendas para beneficiar a los municipios con la asignación de recursos y/o priorización de transferencias	Baja
15	Exigir o recibir prebendas para beneficiar a empresas prestadoras o municipios, recomendándolas o persuadiendo al Comité Directivo para su selección	Baja
16	No comunicar el comité directivo sobre situaciones que afecten el cumplimiento de las obligaciones contractuales de los municipios y de los prestadores de los servicios, para impedir su control o intervención.	Baja
17	No publicar el Plan de Gestión del Social del PAP – PDA y/o NO socializar los componentes del PAP – PDA (alcances, elementos, responsables y demás elementos) a la comunidad y autoridades locales para evadir el control social y de organismos de control y vigilancia	Moderada
18	Adulterar información sobre cumplimiento de los términos a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para evitar investigaciones, censuras o críticas a la administración.	Baja
19	Ofrecer favores, contratos o dádivas a veedurías y organizaciones ciudadanas para encubrir irregularidades o deficiencias	Baja
20	Desviar el curso de las denuncias contra los servidores públicos de la entidad que puedan constituir delitos, contravenciones, detrimentos e irregularidades en general	Baja
21	Pedir o recibir dádivas para darle prelación al trámite de certificaciones laborales, prestaciones sociales, ascensos, nombramientos en la planta de personal y aprobación de libranzas	Baja
22	Manipular la selección de funcionarios para capacitaciones, incentivos y actividades de bienestar para favorecer a unos en particular o sacar provecho propio	Baja
23	Manipular las cifras que se reportan trimestralmente al Departamento Nacional de Planeación sobre el crédito externo, para ocultar deficiencias o desfalcos	Baja

24	Manipulación de estudios y documentos de formación de contratos para favorecer a un proponente o interesado.	Alta
25	Favorecimiento en la supervisión de contrato, sin que se cumpla con requisitos y recursos técnicos.	Alta
26	Manipulación de información institucional con el objeto de extraer, adulterar con fines de comercializarla o cederla a terceros.	Baja
27	Aprobación de informes sin los requisitos contractuales.	Alta
28	Tramitar solicitudes de pagos sin el lleno de los requisitos, para favorecer a un tercero.	Baja
29	Afectar rubros que no correspondan con el gasto, a cambio de beneficios económicos o para favorecer a terceros.	Baja
30	Aceptar dinero, otra utilidad y/o promesas remuneratorias a cambio de agilizar, retardar u omitir el pago de las obligaciones de la entidad	Baja
31	Alterar los Estados Financieros	Baja
32	Realizar traslados presupuestales sin la autorización de la junta directiva	Baja
33	Favorecer a Terceros con pagos no autorizados.	Baja
34	favorecer a los contratistas no aplicando los descuentos de ley Retención, Ica etc	Baja
35	Contratar a personal sin que cumpla con el perfil e idoneidad requerida para el cargo	Baja
36	Autorizar pago de comisiones a los empleados sin que los requiera o sin autorización	Moderada
37	Deliberadamente NO contestar demandas, ni presentar recursos, ni solicitar pruebas, ni asistir a audiencias o hacer defensas inadecuadas en los procesos judiciales o administrativos que se sigan contra la entidad	Baja
38	Emitir conceptos jurídicos en contra de los preceptos legales, con el fin de favorecer a terceros o así mismo.	Baja
39	Proyectar actos administrativos parcializados para favorecer a un tercero o para sacar provecho	Baja
40	Direccionar los pliegos de condiciones para favorecer a un proponente	Baja
41	Estudios y documentos previos manipulados injustamente por personal interesado en la contratación; estableciendo necesidades que no existan de para adquirir bienes o servicios.	Baja
42	Omitir deliberadamente la revisión de documentos aportados por proponentes	Baja
43	Celebración de contratos sin el lleno de los requisitos legales esenciales.	Baja

44	Aprobar cantidades de obras y análisis de precios unitarios de los presupuestos oficiales de los proyectos con sobrecostos, para sacar provecho propio o ajeno.	Baja
45	Ocultamiento de procesos contractuales en etapa de selección del contratista para evitar que se conozcan y participen varios proponentes, con el objeto de favorecer a un tercero interesado en participar	Baja
46	Liquidación de un contrato sin que se haya cumplido a cabalidad	Baja
47	Designar supervisor o interventor que no cuente con idoneidad, con el fin de favorecer al contratista	Baja
48	Deficiencias deliberadas en supervisión e interventoría de contratos	Moderada
49	Manipular o direccionar los diseños de Obras del Programa de Agua Potable y Saneamiento Básico del Departamento del Magdalena, para favorecer a contratistas interesados en ejecutarlas o para obtener provecho propio	Baja
50	No exigir a las empresas Interventoras de las obras, el control de los ensayos y pruebas técnicas que garanticen la calidad de las mismas.	Baja
51	Manipulación o adulteración del Sistema de información (bases de datos) para favorecerse así mismo o a terceros.	Baja
52	Uso irresponsable de la información de usuarios que reposa en las bases de datos de la entidad, para ceder, vender o compartir los datos personales recolectados a terceros sin autorización del ciudadano	Baja
53	Adulterar, modificar, sustraer o eliminar datos o información sensible, confidencial o reservada en beneficio propio o de terceros	Baja
54	No implementar sistemas de control interno o de seguimiento para ocultar deficiencias o irregularidades en la empresa	Baja
55	Ocultar en los informes irregularidades o deficiencias y/o conceptuar favorablemente, contrario a las evidencias, con el fin de conseguir algún beneficio particular para sí o para tercera persona.	Baja
56	Excluir de las auditorías internas o controles internos a procesos, áreas o temas en los que existan denuncias, deficiencias o irregularidades para evitar que se conozcan o para favorecer a los implicados	Baja

1.6. Distribución de Riesgos por Zonas.



21

De acuerdo con la probabilidad de ocurrencia del riesgo (ZONA) se efectuarán las siguientes medidas de respuestas.

ZONA	PROBABILIDAD	MEDIDAS
ZONA BAJA	CASI IMPROBABLE	Eliminarse o reducirse
ZONA MODERADA	RARA VEZ, IMPROBABLE, POSIBLE, PROBABLE Y CASI SEGURO	Llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o eliminarlo
ZONA ALTA	IMPROBABLE, POSIBLE, PROBABLE Y CASI SEGURO	Llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo.
ZONA EXTREMA	POSIBLE, PROBABLE Y CASI SEGURO	Llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Alta, Moderada o eliminarlo.



AGUAS
DEL MAGDALENA

Componente II
Gestión Ética
Institucional

2. Gestión Ética Empresarial

La cultura corporativa ética de AGUAS DEL MAGDALENA SA ES, se enmarca, define, orienta y fortalece desde el Direccionamiento Estratégico. Allí se impulsa su interiorización en todos los procesos y se transmiten los valores, principios y atributos que nos identifican y fortalecen la confianza con nuestros grupos de interés, organismos de control y ciudadano.

Contamos con un Modelo de Gestión Ética, que contempla herramientas como el **“Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial”**, el **“Comité de Ética”** y el **“pacto de compromisos éticos”** entre otros, orientado al desarrollo de operaciones bajo parámetros morales y un enfoque anticorrupción.

Nuestro Modelo de Gestión Ética se Desarrolla a través de los siguientes elementos:

- ❖ Observancia de las normas anticorrupción
- ❖ Manual de Acuerdos, Protocolos y Compromisos Éticos
- ❖ Valores del Servicio Público
- ❖ Comité de Ética
- ❖ Políticas Éticas
- ❖ Evaluación de competencias éticas
- ❖ Mapas de riesgos anticorrupción
- ❖ Fortalecimiento de competencias basadas en buenas practicas
- ❖ Pacto de compromisos éticos

2.1. Observancia de las normas anticorrupción.

A través de diferentes escenarios de sensibilización y capacitación, repasamos toda la normatividad vigente, estrategias, lineamientos, guías y recomendaciones, orientadas a prevenir, controlar, administrar o contrarrestar posibles situaciones adversas que suponen un riesgo para el cumplimiento de los fines esenciales de AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP.

2.2. Manual de Acuerdo, Compromisos y Protocolos Éticos.

El Manual de Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos de AGUAS DEL MAGDALENA, los principios, valores y políticas institucionales que regulan las relaciones laborales entre los empleados, de éstos con la administración pública, operadores y ciudadanía en general, a través de los servicios que presta la empresa.

El Manual contiene las normas de comportamiento sobre las que descansa la cultura organizacional de la Empresa, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la empresa colectiva que posibilita la convivencia.

2.3. Valores del Servidor Público

Teniendo en cuenta que, el gobierno nacional diseñó recientemente el Código de Integridad, una estrategia pedagógica, que busca prevenir acciones contrarias a las normas, estrategias y esquemas del Estado, en la presente vigencia actualizaremos nuestro modelo de gestión ética que incorpore este estandarte del servicio público basado en cinco (5) valores esenciales a saber: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

En ese sentido, el Departamento Administrativo de la Función Pública, dispuso para las entidades públicas y particulares que administrar fondos públicos, sociedad de economía mixta y en general, una caja de herramientas que contiene el conjunto de acciones y metodologías que deben desarrollarse para implementar el código de integridad.

La labor que está a cargo del proceso de gestión de talento humano, hace parte de nuestro Plan de Acción y se desarrollará en el primer semestre del presente año.

2.4. Comité de Ética

El Comité de Ética de AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP, es el encargado de orientar, monitorear y evaluar, las conductas de los empleados de la empresa, en pro de mantener una línea de comportamiento uniforme y ético, que articule esfuerzos para el logro de la Misión, Visión y los objetivos institucionales.

2.5. Políticas Éticas

Las Políticas Éticas de AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP, constituyen las orientaciones sobre cómo deben relacionarse los empleados en la empresa y pretenden generar coherencia en los valores definidos y las prácticas de la organización. Las políticas que orientan el modelo de gestión ética en AGUAS DEL MAGDALENA son:

- ❖ Mejoramiento continuo en el trabajo.
- ❖ Establecimiento del trabajo en equipo como metodología para el logro de los objetivos.
- ❖ Orientación de la actividad de AGUAS DEL MAGDALENA hacia el servicio a la comunidad.
- ❖ Racionalización del gasto.
- ❖ Planeación de la gestión corporativa y de apoyo.
- ❖ Propiciar la participación ciudadana y el debate democrático, actuando con criterios de consenso y de respeto a la diferencia.
- ❖ Desarrollo tecnológico adaptado a las necesidades de la organización.
- ❖ Implementación de un sistema de constante aprendizaje que permita una mejor calidad en los servicios que se prestan a la comunidad.

25

2.6. Evaluación de Competencias Éticas

Nos proponemos aplicar los protocolos, principios, valores y estrategias éticas de los colaboradores de la Empresa e identificar las fortalezas, amenazas y oportunidades de mejora del Modelo de Gestión Ética, con el apoyo del proceso de talento humano, como complemento de la evaluación de desempeño gerencial.

2.7. Mapas de Riesgos Anticorrupción

A partir de este elemento, que forma parte integral del presente Plan Anticorrupción, buscamos identificar, administrar y controlar los riesgos más frecuentes que pueden presentarse en desarrollo de nuestras funciones,

asociados mayoritariamente a casos de soborno, exigencias de dádivas, amiguismos, tráficos de influencias o favores políticas entre otros.

Deseamos reconocer el riesgo y trabajarlo para impedir su ocurrencia, o si llegase a ocurrir, para mitigar su impacto.

2.8. Fortalecimiento de las competencias basadas en buenas practicas

Este componente busca reforzar las competencias y habilidades de los colaboradores de AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP para garantizar la mejora continua del Modelo de Gestión Ética, mediante jornadas de sensibilización, capacitaciones y encuentros para construir confianza y buenas prácticas en la gestión pública.

De acuerdo con nuestro cronograma de capacitaciones, en este año se fortalecerán las competencias laborales en gestión ética y buenas prácticas.

2.9. Pacto de compromisos éticos

Otro de los grandes compromisos y retos a desarrollar en la presente vigencia como elementos transversal en el modelo de gestión ética, es suscripción de un acta de compromisos ético por parte de todos los colaboradores de AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP, donde refrendan su compromiso con:

- a. Acoger el Manual del Acuerdos, Protocolos y Compromisos Éticos de la empresa, de tal manera que los principios y valores relacionados en el mismo guíen sus conductas.
- b. Desempeñarse acorde con los valores éticos descritos en el Manual de Acuerdos, Protocolos y Compromisos Éticos del AGUAS DEL MAGDALENA.
- c. Apropiar, interiorizar y aplicar en su actuar, el Manual del Acuerdos, Protocolos y Compromisos Éticos de AGUAS DEL MAGDALENA
- d. Abstenerse de negociar la observancia de los valores que conforman el código y exigir su fiel cumplimiento.

- e. Erradicar de sus actividades toda práctica contraria al contenido del Manual de Acuerdos, Protocolos y Compromisos Éticos de AGUAS DEL MAGDALENA





AGUAS
DEL MAGDALENA

Componente III
Rendición de
Cuentas

3. Rendición de Cuentas

En AGUAS DEL MAGDALENA la rendición de cuentas, el acceso a la información pública y la transparencia en la gestión administrativa tienen una dimensión estratégica fundamental que involucra a todos los niveles y procesos de la organización, estimula buenas prácticas y promueve la participación ciudadana y el control social.

Para el desarrollo de la estrategia, AGUAS DEL MAGDALENA diseñó las políticas, directrices y mecanismos de consecución, procesamiento y generación de información que satisfagan la necesidad de divulgar resultados de la gestión, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente y con las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Para AGUAS DEL MAGDALENA, la Rendición de Cuentas no se limita a eventos puntuales o tiempos preestablecidos. Más allá de los eventos periódicos de entrega de resultados, esta política implica la interlocución permanente y continua, facilitando el acceso ciudadano a la gestión, resultados y acciones cotidianas de la entidad.

29

Este componente se desarrolla a través de los siguientes lineamientos estratégicos:

3.1. Información.

Generación de contenidos comprensibles permanentes, actualizados, oportunos, completos, por múltiples canales y de fácil acceso, a los diferentes grupos de interés, organismos de control y ciudadanía en general.

Entre otros, rendimos permanente la siguiente información:

- ❖ Noticias de interés
- ❖ Boletines de prensa
- ❖ Plan anual de inversiones
- ❖ Informes de avance del plan anual de inversiones
- ❖ Información financiera
- ❖ Información contractual
- ❖ Avance de ejecución de los proyectos

El elemento de información se desarrolla a través de diferentes medios de carácter virtual, presencial, prensa escrita, televisión, radio, página web, multimedia, mensajería instantánea.

3.2. Diálogo.

Se refiere a la generación de espacios de diálogos participativos, bidireccionales y directos con nuestros grupos de interés en la rendición de cuentas, preferentemente de manera presencial, aunque también de manera virtual.

Se busca poder responder, aclarar o justificar ante la ciudadanía la razón de las decisiones, la forma como se ejecutan los proyectos o informar sobre la administración de los recursos públicos.

Entre otras actividades desarrollamos:

- ❖ Audiencias públicas de rendición de cuentas para el seguimiento a los avances del Programa Agua y Saneamiento para la Prosperidad PAP y del Plan Departamental de AGUA PDA.
- ❖ Audiencias públicas, mesas de trabajo y espacios de diálogo en general con la ciudadanía y grupos de interés en temas relacionados con la contratación que se adelanta en el marco del PAP o PDA, en la ejecución y/o priorización de proyectos.

3.2.1. Incentivo

Este componente está orientado a sensibilizar a los colaboradores de AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP sobre la relevancia del proceso de rendición de cuentas, incentivándolos a participar, entregar información permanente, dar respuesta con calidad a los ciudadanos y grupos de interés.

3.2.2. Lenguaje claro y comprensible.

Lenguaje claro hace referencia a la facilidad de comprensión de la información que entrega AGUAS DEL MAGDALENA a la comunidad, de manera que sea clara, precisa, sencilla, fácil de interpretar, apartada de los tecnicismos, jergas, expresiones o redacciones complejas. Buscamos optimizar el mensaje que se pretende entregar, a través del uso de técnicas sencillas de diaria aplicación que nos permita reflexionar sobre si la persona que recibirá la información logrará entenderla: quién es, qué grado de formación tiene, entre otros.

Además de la implementación de técnicas para garantizar un lenguaje claro, todo documento o información escrita es filtrada para verificar que cumpla con criterios de expresarse a través de un lenguaje claro y comprensible.

Adoptaremos una guía para los colaboradores de AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP, destinada a reforzar las técnicas que garanticen el uso de un lenguaje claro y comprensible en la información hablada y escrita.

31

3.3. Política de rendición de cuentas de AGUAS DEL MAGDALENA

En AGUAS DEL MAGDALENA, entendemos la rendición de cuentas como obligación de las entidades, servidores públicos y empresa del Estado, de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, la ejecución del gasto público y el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo; por tanto, somos conscientes del deber que no asiste de entregar información permanente, clara y precisa sobre nuestras actuaciones.

AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP asume un compromiso con la ciudadanía, de rendir cuentas observando los lineamientos de la política nacional sobre la materia.

Nuestro propósito es de doble vía; el primero, orientado a generar transparencia en la gestión que nos corresponde, divulgando y sustentando los resultados de nuestras actuaciones a los ciudadanos, y el segundo,

motivar el control ciudadano y garantizar sus derechos al ejercicio de la evaluación social.

Nuestra política de rendición de cuentas está armonizada con el Plan Estratégico de comunicaciones que define las políticas, acciones y canales para la operación del sistema de información dirigido a favorecer el ejercicio del derecho ciudadano a recibir información veraz y oportuna.

Pasos para desarrollar la estrategia de rendición de cuentas 2018 en AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP.

❖ **Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad.**

Consiste en la definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades para suministrar información de la gestión; realizar espacios de diálogo y motivar la rendición y petición de cuentas mediante incentivos simbólicos a servidores y ciudadano, para ellos se requiere:

- a. Definir el equipo que liderará el proceso de rendición de cuentas en la empresa.
- b. Diagnosticar y evaluar el estado actual de la rendición de cuentas
- c. Caracterizar y priorizar los ciudadanos y grupos de interés para la rendición de cuentas.
- d. Identificar las necesidades de información teniendo en cuenta a quienes se va a dirigir.
- e. Valorar la capacidad operativa y disponibilidad de recursos de su empresa para la ejecución de la rendición de cuentas.
- f. Ejecutar el cronograma de rendición de cuentas.

❖ **Evaluación de la rendición de cuentas**

Evaluar la rendición de cuentas para establecer el grado de avance del proceso y diseñar un plan de mejoramiento respecto de las acciones no cumplidas a satisfacción.



AGUAS
DEL MAGDALENA

Componente IV
Atención al
CIUDADANO

4. Mecanismos para mejoramiento de la atención al ciudadano.

En el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades que promovemos servicios públicos, es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Bajo esta premisa, las entidades deben orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación del servicio público y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

Para Aguas del Magdalena el ciudadano es lo más importante, su satisfacción es nuestro deber corporativo. Si permitimos que un cliente quede insatisfecho no se cumple el objetivo; por ello, nuestros servicios y atención tienen como estandarte garantizar la complacencia de cada ciudadano que directa o indirectamente articule con nosotros. Nuestra misión es garantizar la satisfacción entregando siempre más de lo que se espera, superando las expectativas de los ciudadanos.

Vemos en cada queja la oportunidad de mejorar, y en cada atención, la posibilidad de servir.

4.1. Manual de atención al Ciudadano

Contamos con un Manual de Atención al Ciudadano para promover una atención oportuna y con calidad, ilustrar cómo manejar situaciones difíciles que ameriten la aplicación de competencias especiales.

Con este elemento contamos con unos protocolos de actuación que permiten lograr la satisfacción de nuestros usuarios.

Con esta guía de consulta unificamos los criterios de servicio al ciudadano para que quienes intervengan en el proceso lo hagan con la convicción de que su labor está contribuyendo al mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio y en la percepción ciudadana.

El Manual contribuye a marcar un estilo determinado en la relación con los ciudadanos. Un estilo coherente y compartido en toda la organización, que refleje el nivel de calidad de los servicios, que sea señal de la consideración y el respeto hacia ellos, y que ponga de manifiesto que para nosotros su atención constituye una prioridad.

El Manual de Atención al Ciudadano constituye la herramienta por excelencia, normalizadora del proceso, que define fundamentos, criterios, metodologías y claves para la correcta actuación ante diferentes situaciones que los empleados deben enfrentar y desarrollar, para identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

4.2. Ciudadanos

35

AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP guarda relación con la ciudadanía en general y en especial, con los siguientes clientes externos:



4.3. Canales y Recursos para la atención al ciudadano.

En AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP contamos con diversos canales de atención, a través de los cuales interactuamos con nuestros clientes. Dependiendo del medio, de acuerdo con sus características y recursos se aplicarán los protocolos establecidos en el presente manual.



5

4.4. Carta de trato digno al ciudadano

Dentro del compromiso ético de brindarles una atención digna a los ciudadanos, y con el propósito de ofrecerles un trato equitativo, respetuoso, considerado, incluyente; y en el cumplimiento de lo exigido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, contamos con la Carta de Trato Digno al ciudadano, que detalla los derechos de los ciudadanos y los canales de atención que hemos dispuesto para garantizarlos.

Derechos de los ciudadanos

- ❖ Conocer los derechos y deberes que tiene como ciudadano y usuario de los servicios de la empresa AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP.
- ❖ Recibir una atención con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
- ❖ Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones.
- ❖ Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende.
- ❖ A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la empresa durante su proceso de atención.
- ❖ Recibir toda la información necesaria sobre trámites, servicios y demás aspectos administrativos para facilitar su atención.
- ❖ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado; así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- ❖ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ❖ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de AGUAS DEL MAGDALENA respecto de su misión institucional.
- ❖ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



AGUAS
DEL MAGDALENA

Componente V
TRANSPARENCIA
y Acceso a la
Información
Pública

5. Transparencia y Acceso a la Información Pública

En AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P., reconocemos la información como un derecho y no como un privilegio, por lo que cambiaremos la concepción de que el ciudadano busca o requiere la información, pasando a ser proactivos publicándola en nuestro sitio web y en los canales físicos y virtuales dispuestos para interactuar con ellos.

Nuestra estrategia institucional para el fomento de la transparencia y el mejoramiento del acceso a la información pública busca cumplir los lineamientos de la Ley estatutaria 1712 de 2014 y los decretos 103 y 1081 de 2015 para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información.

5.1. Atributos de la Transparencia

- ✓ AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P. asume una actitud activa para la publicación de la información.
- ✓ La información es de fácil acceso, completa, imparcial, objetiva, oportuna y con calidad.
- ✓ Publicamos la trazabilidad de nuestros procesos, desde la planeación, ejecución, hasta la evaluación y
- ✓ Respondemos de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de los ciudadanos.

40

5.2. Transparencia Activa

Consiste en cumplir con la exposición de la información a través de canales idóneos y de acceso al público, de tal manera que garantiza la disponibilidad de la información a través de la página web de la entidad <http://www.aguasdelmagdalena.com> en la sección de “Transparencia y Acceso a la Información”

Nuestra empresa está comprometida con la promoción de la transparencia y el acceso a la información, de tal forma que exponemos más información de la que exige la ley 1712/14.

Actualmente ocupamos el 5º lugar en materia de transparencia entre las entidades públicas del departamento, lo cual es un avance significativo si tenemos en cuenta que en el 2016 no alcanzábamos el 10% de cumplimiento de la información mínima a publicar.

Con el fin de orientar al ciudadano sobre la manera como puede acceder a la información pública, respondemos a tres (3) interrogantes:

¿Quiénes pueden acceder y/o solicitar información pública?

Todas las personas nacionales y extranjeras, mayores y menores de edad, pueden ejercer su derecho fundamental de acceso a la información pública, sin distinción de ninguna naturaleza, tampoco es necesario ejercer el derecho a través de ninguna organización, comunidad o persona jurídica.

Las personas pueden ejercer su derecho de acceso a la información pública de dos formas:

La primera, a través de la página web de la empresa <http://www.aguasdelmagdalena.com/> o en la página web de la entidad de su interés.

La segunda forma de acceder a la información pública es mediante una solicitud dirigida a la entidad, la cual deberá ser respondida de manera veraz y oportuna. Esta solicitud puede ser por medios escritos o virtuales.

41

¿A qué información pueden acceder los ciudadanos y cual está restringida?

Toda la información del Estado que gestionan, administran y producen las entidades públicas, como Aguas del Magdalena SA ESP, alcaldías, Personerías, ESEs municipales, entre otras, en desarrollo de sus funciones se presume pública, por tanto toda la relativa a la contratación, financiera, presupuestal, misional, estratégica (planes, proyectos y programas), hasta la de resultados y evaluación (control interno, planes de mejoramiento, informes de auditorías) es pública.

No obstante, hay una información que por sus características está sometida a restricción y no puede ser entregada al ciudadano:

- ❖ La **Información clasificada**, establecida en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014, la cual se considera, que, al hacerse pública, puede causar

daños a derechos fundamentales y patrimoniales de las personas naturales o jurídicas, como: los derechos a la vida, a la salud, a la seguridad personal, los secretos comerciales, industriales y profesionales.

- ❖ La **información reservada** descrita en los artículos 6 y 19 de la Ley 1712 de 2014, cuya publicación puede causar daños a los intereses públicos, por ejemplo: información de defensa y seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, entre otros.

Información CLASIFICADA para evitar daños a derechos de las personas:

- a) El derecho de toda persona a la intimidad,
- b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad;
- c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales, así como los estipulados en el parágrafo del artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.
- d) Información sensible: inclinación o gustos sexuales, credo religioso o político, afiliación a sindicatos u organizaciones de defensa de derechos humanos e información genética.

NOTA: Estas excepciones tienen una duración **ilimitada**, de tal manera que la información puede ser entregada solo cuando el titular lo ha consentido o, cuando la información fue entregada bajo el régimen de publicidad aplicable.

Información RESERVADA para evitar daños a los intereses públicos relacionada con:

- a) La defensa y seguridad nacional,
- b) La seguridad pública,
- c) Las relaciones internacionales,
- d) Investigaciones penales, disciplinarias o fiscales, mientras no se haga efectiva la medida de aseguramiento en las primeras o se formule pliego o imputación de cargos en las segundas y terceras,

- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales,
- f) Los derechos de la infancia y la adolescencia,
- g) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
- h) La salud pública.
- i) Documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

¿Qué información debe publicar AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP para garantizar el derecho de acceso a la información pública?

Toda la relacionada en:

- ❖ La Ley 1712 de 2014 [click aquí para ver la Ley](#)
- ❖ El Decreto 103 de 2015 [click aquí para ver el Decreto](#)
- ❖ El Manual Único de Rendición de Cuentas de la administración pública
 - [clik aquí para ver el Manual](#)
- ❖ El Manual 3.1 de Gobierno en Línea Anexo 2 (Información mínima a publicar)
 - [click aquí para ver el Manual](#)

43

A continuación, relacionamos toda la información pública que AGUAS DEL MAGDALENA SA ESP pone a disposición de los ciudadanos a través de su portal institucional <http://www.aguasdelmagdalena.com/> en cumplimiento de la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, la Política Nacional de Rendición de Cuentas y la Estrategia de Gobierno en Línea.

Información organizacional

- ❖ Estructura orgánica
- ❖ Mapa de Procesos Institucional
- ❖ Funciones y Deberes
- ❖ Misión Institucional
- ❖ Visión Institucional

- ❖ Objetivos
- ❖ Organigrama
- ❖ Directorio de entidades
- ❖ Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.
- ❖ Políticas de seguridad de la información y protección de datos personales
- ❖ Noticias
- ❖ Información para niños
- ❖ Calendario de actividades
- ❖ Programas y proyectos en ejecución
- ❖ Listado de trámites y servicios

Información de contacto

- ❖ Ubicación de sedes y áreas, divisiones o departamentos
- ❖ Horario de Atención al Público
- ❖ Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad.
- ❖ Correo electrónico para notificaciones judiciales.
- ❖ Teléfonos y líneas gratuitas y fax.
- ❖ Horarios y días de atención al público.
- ❖ Localización física.

44

Información presupuestal y financiera

- ❖ Ejecución presupuestal histórica anual
- ❖ Comparativo de ejecución presupuestal
- ❖ Presupuesto aprobado de las últimas dos vigencias con sus modificaciones
- ❖ Estados financieros de las últimas dos vigencias

Información contractual

- ❖ Plan de Compras o adquisiciones anual

- ❖ Contrataciones adjudicadas en la vigencia: funcionamiento e inversión. Contratos de prestación de servicio (Objeto del contrato, Monto de los honorarios, Dirección de correo electrónico).
- ❖ Enlace al SECOP de todos los procesos de contratación adelantados y/o suscritos.

Información estratégica

- ❖ Normas generales y reglamentarias.
- ❖ Políticas, lineamientos o manuales.
- ❖ Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos.
- ❖ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Mapa de Riesgos de Corrupción e Informes cuatrimestrales de seguimiento.
- ❖ Detalles de los servicios brindados directamente al público.
- ❖ Normatividad y/o política sobre los servicios brindados al público.
- ❖ Protocolos de atención al ciudadano.
- ❖ Formularios y formatos para la atención al ciudadano.
- ❖ Información sobre los trámites que oferta la entidad (requisitos, plazos, costos, responsables, procedimientos, si exigen formatos).
- ❖ Normatividad relacionada con los trámites.
- ❖ Formatos o formularios requeridos para acceso o gestión a los trámites.
- ❖ Descripción de los procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas.
- ❖ Contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada.
- ❖ Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras (manual de contratación).
- ❖ Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones de la entidad.
- ❖ Informe Semestral de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta de la entidad.
- ❖ Mecanismo o procedimiento para la participación ciudadana en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de la entidad.

- ❖ Plan y/o cronograma de rendición de cuentas.
- ❖ Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión.
- ❖ Plan anual estratégico de inversiones.
- ❖ Avances del plan operativo anual.
- ❖ Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica.
- ❖ Publicación de políticas, planes y estrategias.
- ❖ Registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- ❖ Difusión de portafolios de servicios.
- ❖ Carta de trato digno al Ciudadano (Derechos y deberes y medios para garantizarlos)
- ❖ Publicación trimestral de un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo: Número de demandas, estado en que se encuentra, pretensión o cuantía de la demanda y riesgo de pérdida.
- ❖ Publicación de la oferta de empleos. Incluye en esta sección la convocatoria para los contratos de prestación de servicios.
- ❖ Publicación de los resultados de los procesos de oferta de empleos, incluyendo los de prestación de servicios.

Información de funcionarios

- ❖ Directorio de los servidores públicos con la siguiente información: nombres y apellidos completos, Lugar de nacimiento, Formación académica, experiencia laboral y profesional, Cargo, Direcciones de correo electrónico institucional, Teléfono de despacho de empleados y funcionarios, Escalas salariales según categorías.
- ❖ Directorio de personas naturales con contratos de prestación de servicios con la siguiente información: nombres y apellidos completos, Lugar de nacimiento, Formación académica, Experiencia laboral y profesional, Objeto del contrato, Direcciones de correo electrónico, Monto de los honorarios.
- ❖ Publicación del manual de funciones y competencias laborales actualizado.

Información de evaluación y seguimiento

- ❖ Resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal.
- ❖ Informes de gestión consolidada o por fracción de tiempo.
- ❖ Informes de evaluación y auditoría.
- ❖ Mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia.
- ❖ Informes trimestrales sobre austeridad del gasto.
- ❖ Informes de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ❖ Informes semestrales sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- ❖ Publicación de los resultados de la evaluación a funcionarios, y del seguimiento a los acuerdos de gestión de los funcionarios directivos.
- ❖ Informe de rendición de cuentas a los Ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.
- ❖ Publicación de informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo
- ❖ Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal y de las auditorías que realicen las Contralorías.
- ❖ Publicación de los Planes de Mejoramiento vigentes (exigidos por los entes de control externo o por la oficina de control interno).

47

Registros de información y gestión documental

- ❖ Registro de los documentos publicados de conformidad con la ley de transparencia.
- ❖ Registro de Activos de Información.
- ❖ Publicación de datos abiertos contemplando las excepciones de la Ley de Transparencia.
- ❖ Esquema de publicación.
- ❖ Cuadros de clasificación documental.
- ❖ Índice de Información Clasificada y Reservada.
- ❖ Programa de Gestión Documental.

Información de interés general

- ❖ Publicaciones.
- ❖ Comunicados de prensa y boletines.
- ❖ Noticias.
- ❖ Anuncios.
- ❖ Edictos.
- ❖ Convocatoria.
- ❖ Preguntas y respuestas frecuentes.
- ❖ Glosario.

5.1.1. Transparencia Pasiva

Este elemento desarrolla la obligación de dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la ley y en los lineamientos generales del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Los canales de transparencia pasiva constituyen una respuesta complementaria de AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P. para aquella información que el ciudadano no encuentre en la página web de la entidad y que no siendo parte del elemento de transparencia activa o de obligatoria publicación de acuerdo con la normatividad vigente.

48

5.1.1.1. Atributos de la transparencia pasiva

De acuerdo con el artículo 26 de la ley 1712 de 2014 toda la información que produce la entidad debe cumplir los siguientes atributos:

- ✓ Oportuna
- ✓ Veraz
- ✓ Completa
- ✓ Motivada
- ✓ Actualizada
- ✓ Y respondida dentro de los términos establecidos

5.1.1.2. Principio de gratuidad

Las respuestas a peticiones formuladas a la Empresa AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P. cumplen el principio fundamental de la gratuidad; no obstante, están permitidos los costos de reproducción y envío de la información. En todo caso, la organización motiva al ciudadano a recibir información a través de medios electrónicos y evitar incurrir en costos de reproducción de la información. En nuestro sitio web se publicará el acto de reglamentación de este principio.

5.1.1.3. Instrumentos de gestión de la información

En el Link o enlace de Transparencia del Portal Institucional de la empresa están disponibles los siguientes instrumentos de Gestión de la Información, las cuales orientan al ciudadana sobre qué información pública estamos sujetos a divulgar, dónde se encuentra, cómo se publica y en qué medios u otros sitios de internet, cuál puede requerirse por el ciudadano o cuál es reservada:

5.1.2. Registro de activos de información.

Corresponde a un inventario de la información pública que reposa en la empresa AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P; cuenta con los siguientes campos:

- ✓ **Nombre de la categoría de la información**
- ✓ **Descripción del contenido de la categoría**
- ✓ **Idioma o dialecto en que se encuentra disponible**
- ✓ **Medio de conservación y/o soporte**
- ✓ **Identificación del formato en que se presenta**
- ✓ **Indicación si la información está publicada o disponible para solicitud.**
- ✓ **Ubicación de la información para consulta.**

El registro de activos de información además de estar disponible en el portal de AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P también se podrá encontrar en el portal www.datosabiertos.gov.co y será actualizado de manera permanente de acuerdo con los procedimientos del programa de gestión documental.

5.1.3. Esquema de publicación de información.

Permite la identificación de la información que debe ser publicada tanto en el portal de AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P como en otros portales del Estado colombiano y la frecuencia con la que se debe actualizar. Con el fin de orientar con claridad al ciudadano. El esquema de publicación de información de la empresa tiene los siguientes elementos:

- ✓ **Nombre o título de la información**
- ✓ **Idioma o dialecto en que se encuentra disponible**
- ✓ **Medio de conservación y/o soporte**
- ✓ **Identificación del formato en que se presenta**
- ✓ **Fecha de generación de la información**
- ✓ **Lugar de consulta con sus respectivos links.**
- ✓ **Nombre del área o proceso que produjo la información**
- ✓ **Nombre del área o proceso encargado de la custodia o control de la información para efectos de permitir su acceso.**

50

5.1.4. Índice de información clasificada y reservada

Relaciona la información que a pesar de ser pública, de acuerdo con su contenido, está sujeta a reserva o está clasificada Para efectos de consulta, esta información contiene los siguientes elementos:

- ✓ **Nombre de categoría de información**
- ✓ **Nombre o título de la información**
- ✓ **Idioma o dialecto en que se encuentra disponible**
- ✓ **Medio de conservación y/o soporte**
- ✓ **Fecha de generación de la información**
- ✓ **Nombre del área o proceso que produjo la información**
- ✓ **Nombre del área o proceso encargado de la custodia o control de la información para efectos de permitir su acceso.**
- ✓ **Objetivo legítimo de la excepción (artículos 198y 19 ley 1712 de 2014)**
- ✓ **Fundamentación constitución o legal**
- ✓ **Fundamento jurídico**
- ✓ **Excepción total o parcial**
- ✓ **Fecha de calificación de la información como reservada**

5.1.5. Monitoreo al acceso a la información pública.

De acuerdo con los términos previstos en la Ley y con el fin de proporcionar un mecanismo de seguimiento de seguimiento a la información pública, la empresa AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P publicará a través del link de *Transparencia*, un informe con los siguientes parámetros respecto del seguimiento al acceso a información pública:

- ✓ Número de solicitudes recibidas
- ✓ Número de solicitudes trasladadas por competencia a otra entidad
- ✓ Tiempo de respuesta empleada para la atención de cada solicitud
- ✓ Cantidad de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.