



E.S.P. - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



RESOLUCION No. 535 DE 2018 (Noviembre 26 de 2018)

"Por la cual se adopta el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), para comunicaciones, y se reglamentan las disposiciones relativas al sistema institucional de control interno y se crea un comité para el proceso en la **EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.**

El Gerente de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en 3º, 6º y 13º de la Ley 87 de 1993, los Artículos 1º y 2º de la Ley 872 de 2003, y en el ejercicio de las facultades conferidas en el Acuerdo No. 004 de octubre 31 de 2017 expedido por la Junta Directiva de EMPOCABAL E.S.P. E.I.C.E.- y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en sus artículos 209 y 269 dispone que la administración pública tendrá un control interno responsable de diseñar y aplicar los métodos y procedimientos de control de conformidad con la ley;

Que la Ley 87 de 1993 establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado, entendido como 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;

Que el Decreto 2145 de 1999 dicta normas sobre el sistema nacional de control interno de las entidades y organismos de la administración pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones;

Que en los artículos 15 al 23 de la Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de la administración pública y se estableció el sistema de desarrollo administrativo;

Que mediante el Decreto 2482 de 2012 se adopta el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), el cual recoge el sistema de desarrollo administrativo previsto en la Ley 489 de 1998;

Que la Ley 872 de 2003 creó el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público;

Que el Decreto 4110 de 2004, modificado por el Decreto Nacional 4485 de 2009 reglamentó la Ley 872 de 2003 y se adoptó la norma técnica de calidad en la gestión pública y el Decreto 2375 de 2006 reglamentó el artículo 7º de la Ley 872 de 2003 en relación con los requisitos para certificar el sistema de gestión de la calidad bajo la norma técnica de calidad en la gestión pública;



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



Que mediante el Decreto 1083 de 2015 el Gobierno Nacional, recoge entre otras disposiciones las previstas en los decretos 2145 de 1999, 4110 de 2004, 2375 de 2006, 4485 de 2009 y 2482 de 2012 en los títulos 21, 22 y 23 de la parte 2 del libro 2 del mismo;

Que el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país", integró en un solo sistema de gestión los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de la calidad, previstos en las leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente, el cual deberá articularse con el sistema de control interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998;

Que mediante el Decreto 1499 de 2017, se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector función pública, sustituyendo los títulos 22 y 23 de la parte 2 del libro 2, en lo relacionado con el sistema de gestión y se establece su articulación con el sistema de control interno; adoptando el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio;

Que el Decreto 1499 de 2017 derogó expresamente los artículos 15 al 23 de la Ley 489 de 1998 y la Ley 872 de 2003;

Que en relación con el sistema de gestión, el Decreto 1499 de 2017, establece que está conformado por las políticas, normas, recursos e información, necesarios para dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados, para satisfacer las necesidades y los derechos de los ciudadanos, el cual se complementa y articula, entre otros, con los sistemas nacional de servicio al ciudadano, de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, de gestión ambiental y de seguridad de la información;

Que el decreto mencionado consagra que las políticas de desarrollo administrativo de que trata la Ley 489 de 1998, se denominarán políticas de gestión y desempeño institucional, se registrarán por las normas que las regulan o reglamentan y se implementarán a través de planes, programas, proyectos, metodologías y estrategias;

Que el Decreto 1499 de 2017, igualmente, define que en cada una de las entidades se integrará un comité institucional de gestión y desempeño encargado de orientar la implementación y operación del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), el cual sustituirá los demás comités que tengan relación con el modelo y que no sean obligatorios por mandato legal;

Que el decreto citado establece que el sistema de control interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articulará al sistema de gestión en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades; que el control interno es transversal a la gestión y desempeño de las entidades y se implementa a través del modelo estándar de control interno (MECI), cuya estructura está acompañada de un esquema de asignación de responsabilidades y roles para la gestión del riesgo y el control, el cual se distribuye en diversos servidores de la entidad, no siendo esta una tarea exclusiva de las oficinas de control interno;

5511
UNIDAD DE REGISTRO Y
SUPERINTENDENCIA
DE SERVICIOS PÚBLICOS
INTEGRALIZADO PRECATORIO 1.688.2000.1



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



Que mediante el Decreto 648 de 2017, se modifica el título 21 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1083 de 2015 Reglamentario Único del Sector de la Función Pública, y se establece el sistema institucional de control interno, el cual se integra por el esquema de controles de la organización, la gestión de riesgos, la administración de la información y de los recursos y por el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas, resultados u objetivos de la entidad;

Que el Decreto 648 de 2017, consagra que las entidades públicas deben crear un comité institucional de coordinación de control interno que funcionará como órgano asesor e instancia decisoria en los asuntos del control interno, para evaluar el estado del sistema de control interno y aprobar las modificaciones, actualizaciones y acciones de fortalecimiento del sistema, aprobar el Plan Anual de Auditoría de la entidad, aprobar el Estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética del auditor, así como verificar su cumplimiento, revisar la información contenida en los estados financieros de la entidad y hacer las recomendaciones a que haya lugar, entre otras funciones;

Que es necesario adoptar el modelo integrado de planeación y gestión actualizado mediante el Decreto 1499 de 2017, reglamentar las disposiciones consagradas en el Decreto 648 de 2017 relativas al sistema institucional de control interno y crear los comités de operación del modelo integrado de planeación y gestión en la Empresa **EMPOCABAL E.S.P- E.I.C.E.**, en consecuencia derogar las disposiciones que reglamentan el sistema de gestión de calidad, control interno y gestión ambiental y que regulan la conformación del comité institucional de desarrollo administrativo en la entidad;

Que mediante concepto de fecha 29 de octubre de 2010, la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado manifestó:

"La norma transcrita (artículo 115 de la ley 489 de 1998J se refiere también a los grupos internos de trabajo. En dicha norma el verbo rector "podrá" indica que es potestativo del representante legal del organismo o entidad crearlos y organizarlos, pudiendo éstos ser de carácter permanente, o transitorio como cuando se crean para cumplir una misión, ejecutar un programa o resolver un problema específico, los cuales una vez atendidos conllevan la necesaria supresión del grupo. Estos grupos se crean según las necesidades del servicio y para desarrollar de manera adecuada los objetivos y programas de la entidad".

Que la Resolución No 522 de 2018 de MIPG, de la **EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.**, Crea en su dimensión de Información y comunicación y Con fundamento en las anteriores consideraciones,

RESUELVE:

ARTICULO 1.- Adoptar la política de comunicaciones, que se registrá por el procedimiento que hace parte de la presente Resolución, y que para lo concerniente a la Información se adoptaran las políticas establecidas para la Gestión de la Información de la **EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.** Para la Administración Pública – la información; integración de los sistemas de información; y adopción de estándares en el manejo de tecnologías de información y comunicaciones.



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



ARTICULO 2.- Ámbito de aplicación, el presente Resolución y de sus comités, serán de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos de la **EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.**

ARTICULO 3.- Las políticas de información se registrarán por el Manual para la implementación del Gobierno en Línea, expedido por el Ministerio de Comunicaciones, a través de la Agenda de Conectividad.

ARTÍCULO 4.- Control de Revisión .Teniendo en cuenta que el presente documento se elaboró en forma concertada, y en concordancia con la normatividad legal vigente, puede estar sujeto a modificaciones futuras debido al Mejoramiento Continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión y Control.

ARTÍCULO 5.- Dimensiones del modelo. El modelo integrado de planeación y gestión se desarrolla mediante la puesta en marcha de siete dimensiones operativas, que a su vez agrupan políticas, prácticas, herramientas o instrumentos de gestión. Las dimensiones operativas son las siguientes:

- Dimensión 1. Talento humano
- Dimensión 2. Direccionamiento estratégico y planeación
- Dimensión 3. Gestión con valores para resultados
- Dimensión 4. Evaluación de resultados
- Dimensión 5. Información y comunicación
- Dimensión 6. Gestión del conocimiento y la innovación
- Dimensión 7. Control interno

Cada dimensión se desarrolla a través de una o varias políticas de gestión y desempeño institucional, según lo dispuesto en los artículos 9º y 10 de la presente resolución.

ARTÍCULO 6.- Políticas de gestión y desempeño institucional. Las políticas de gestión y desempeño institucional del modelo integrado de planeación y gestión, que desarrollan las dimensiones del modelo, entre otras, son las siguientes:

1. Planeación institucional
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
3. Talento humano
4. Integridad
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
7. Servicio al ciudadano
8. Participación ciudadana en la gestión pública
9. Racionalización de trámites
10. Gestión documental
11. Gobierno digital
12. Seguridad digital
13. Defensa jurídica
14. Gestión del conocimiento y la innovación
15. Control interno
16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

ARTÍCULO 7.- Implementación de las políticas. Las políticas de gestión y desempeño institucional se regirán por las normas que las regulan o reglamentan y se implementarán a través de planes, programas, proyectos, metodologías y estrategias.

Sin perjuicio de las responsabilidades establecidas en normas superiores, las políticas de gestión y desempeño institucional en la **EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.**, serán lideradas por las siguientes dependencias, sin detrimento de la participación de las demás involucradas en la ejecución de cada uno de los requerimientos, teniendo en cuenta los responsables del modelo.

Nº dimensión	Dimensión MIPG	Nº política	Políticas de gestión y desempeño institucional	Dependencia líder de la implementación de la política
1	Talento humano	3	Talento humano	Dirección de recursos humanos
		4	Integridad	Dirección de recursos humanos
2	Direccionamiento estratégico y planeación	1	Planeación institucional	Planeación
		2	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	Dirección de recursos humanos y Dirección Financiera
3	Gestión con valores para resultados	Ventanilla hacia adentro:		
		6	Fortalecimiento organizacional y simplificación de	Dirección de recursos humanos y Dirección Financiera , dirección de

UNIDAD DE REGISTRO
 DE SERVICIOS PÚBLICOS
 SUPERINTENDENCIA
 No. UNICO DE REGISTRO 14992200-1
 SSP

			procesos	gestión organizacional oficina Jurídica
		2	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	
		11	Gobierno digital	
		12	Seguridad digital	
		13	Defensa jurídica	
		Relación Estado ciudadano:		
		7	Servicio al ciudadano	Comité de gestión organizacional, líderes de procesos dirección Financiera.
		9	Racionalización de trámites	
		8	Participación ciudadana en la gestión pública	
		11	Gobierno digital	
4	Evaluación de resultados	16	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Dirección de gestión organizacional
5	Información y comunicación	10	Gestión documental	Dirección de recursos humanos y Dirección Financiera y líderes de procesos
		5	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Dirección de recursos humanos y Dirección Financiera Oficina de sistemas y líderes de procesos
6	Gestión del conocimiento y la innovación	14	Gestión del conocimiento y la innovación	Comité de gestión organizacional dirección de humanos y Dirección financiera administración económica y líderes de procesos
7	Control interno	15	Control interno	Comité institucional de coordinación de control interno Oficina de control interno Dirección de gestión organizacional

Los criterios a desarrollar para la actualización, implementación y puesta en marcha de las dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, prácticas, herramientas o instrumentos, serán los dispuestos en el manual operativo del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) del **EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.**, así como los lineamientos e instrumentos que definan las entidades líderes de políticas del Gobierno Nacional.

ARTÍCULO 8.- Son objetivos fundamentales de la presente Resolución establecer un sistema de comunicación para:



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



1.- Intercambiar información y experiencias para la aplicación de políticas de gestión del desempeño institucional.

2.- Mecanismos para mejorar la comunicación de atención al ciudadano:

- Implementar y optimizar: - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. -
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. - Horarios y puntos de atención. - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.

3.- Difundir las herramientas y las buenas prácticas para la aplicación de las políticas de desempeño institucional

4.- Fortalecer las competencias de los servidores públicos.

5.- Facilitar la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional.

6.- Afianzar la cultura de comunicación de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



ARTÍCULO 9.- LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E., debe implementar los siguientes medios de comunicación:

1.- Externos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos Corporativos:

- Boletín de Prensa trimestral
- Chat Interactivo a través del Sitio Web
- Buzón de Sugerencias.
- Pagina Web

2.-Medios internos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos Corporativos:

- Sistema de audio en todo el edificio donde se da lectura a toda información de interés para los clientes internos y externos.
- Carteleras.
- Videos en el Tv instalado en la oficina de atención al ciudadano.
- Divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo del Comité Asesor de Control Interno disciplinario.
- Correo Institucional SAIA, donde es obligatorio, para todos los servidores públicos su trámite, además todos los documentos de comunicación ente las diferentes dependencias se deben realizar mediante este procedimiento.

ARTÍCULO 10.- El Grupo de Comunicaciones de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E. estará conformado por los siguientes servidores públicos Dirección de Planeación, Asesoría De Control Interno, Grupo de sistemas, Dirección de Aseo y Gestión de la Calidad y Dirección Financiera sus Funciones son:

1. Diseñar, implementar, mantener y administrar la infraestructura de redes de comunicaciones de la entidad y los servicios relacionados con la misma.
2. Evaluar y proponer nuevas tecnologías y servicios seguros, relacionados con las redes de comunicación
3. Diseñar, implementar, mantener y administrar los servicios de redes y comunicaciones de la entidad, de acuerdo con las mejores prácticas de tecnología.
4. Realizar las actividades necesarias para garantizar la disponibilidad de los servicios de redes y comunicaciones que soportan la operación; dando cumplimiento a la política de seguridad de la información.
5. Brindar el Soporte necesario para apoyar y mantener la calidad de los servicios de redes y comunicaciones, dando cumplimiento a los acuerdo de nivel de servicio y escalamiento.
6. Realizar las actividades necesarias que permita mitigar los riesgos operativos y de seguridad de la operación tecnológica de la entidad.
7. Evaluar, documentar e implementar los procesos de atención, despliegue e implementación, de acuerdo con las necesidades de la entidad y las mejores prácticas.
8. Adelantar los trámites necesarios para la adquisición, soporte, mantenimiento de los bienes de redes y comunicaciones requeridos por la entidad, atendiendo el proceso contractual de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la entidad.
9. Participar en la elaboración del plan estratégico, plan de acción, plan anual de adquisiciones, indicadores de gestión y mapa de riesgos asociados con el desempeño y gestión del grupo.



E.S.P - E.I.C.E

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT. 800.050.603-7



10. Elaborar e implementar procedimientos, mecanismos e instrumentos para hacer más eficientes las actividades a cargo del grupo, así como los ajustes o acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas propuestas.
11. Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de redes, programación e instalaciones de los servicios de internet y canales de la Entidad.
12. Aplicar métodos y procedimientos de control interno que garanticen la calidad, eficacia y eficiencia en la gestión y operación del grupo.
13. Presentar los informes de gestión y monitoreo con la información e indicadores mensuales y reportar sobre los eventos que comprometan la seguridad de la entidad.
14. Garantizar la calidad y prestación de los servicios al cliente, de acuerdo a los niveles de servicio y estándares establecidos.
15. Coordinar las acciones pertinentes para mitigar el riesgo a través de la plataforma en TICs instalada.
16. Garantizar la implementación, seguimiento y actualización del Sistema de Gestión de Seguridad de la información.
17. Configurar de manera óptima el entorno de red y seguridad, siguiendo las recomendaciones dadas.
- 18.- Verificar en forma permanente por los servidores públicos el manejo adecuado de las comunicaciones.

ARTICULO 11.- Publicar de conformidad con el artículo 65 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

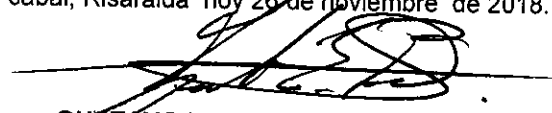
ARTICULO 12.- Modificaciones, la presente resolución y sus anexos podrán ser modificados a solicitud el Gerente de la **EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.**, o por efecto de la entrada en vigencia de normas que obliguen a su modificación.

ARTÍCULO 13.- Envío de copias. Una vez publicada a través de la coordinación de notificaciones de la dirección de recursos humanos, enviar copia de la presente resolución para lo de su competencia a los directores de gestión, oficinas de control interno, líderes de procesos, comunicaciones y seguridad de la información.

ARTÍCULO 14.- Vigencia y derogatorias. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las resoluciones pertinentes y las demás que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Santa Rosa de cabal, Risaralda hoy 26 de noviembre de 2018.


GUSTAVO ELIAS PEREZ ARANGO
Gerente EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E.

Elaboro: Fernando Hernández Bernal
Aprobó: Jorge Eduardo Restrepo
Reviso: Leidy Marien Vigoya Loaiza.

