

**RESOLUCIÓN No 010**  
Febrero 22 de 2020

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO VIGENCIA 2020, DE LA EMPRESA AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.**

La Gerente General de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., en uso de sus atribuciones legales, reglamentarias y en especial las que el confieren los estatutos de la empresa y

**CONSIDERANDO**

Que la ley 1474 de 2011 en el Artículo 73, establece que cada entidad debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Esta estrategia debe contemplar entre otras cosas el mapa de riesgo de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., define actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano. Lo anterior, en procura de contar con una Entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

Que el decreto 2106 de 2019 del 22 de noviembre del 2019, dicta las normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Que conforme a la normatividad expuesta la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., ha actualizado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, siguiendo los contenidos en los documentos "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano" y en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción"

Que para su aplicación se requiere su incorporación a los procedimientos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., para lo cual se debe impartir su aprobación.



NIT 900.596.967-9

En mérito de lo anterior expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1:** Adoptar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020, de la Empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., dando cumplimiento a lo indicado en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y el artículo 156 del decreto 2106 de 2019 Reportes del responsable de control interno

**ARTÍCULO 2:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución No. 044, de diciembre 03 de 2019 y deroga la Resolución No. 057 de diciembre 31 de 2019

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Palmira, el 22 de febrero de 2020.

**DEISY GIL CAJIAO**  
Gerente General

Proyectó y elaboró: Krister Samantha Betancourt



NIT 900.596.967-9

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020, DE LA EMPRESA AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.

### INTRODUCCIÓN

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., establece el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con la Ley 1474 de 2011, que en el Artículo 73 dice: "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" y el Decreto 2641 del 2012, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"

El plan incluye cinco componentes estratégicos.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., cuenta con cinco estrategias que se relacionan a continuación con el objeto de fomentar la transparencia en su gestión institucional y mejorar la prestación de sus servicios, con oportunidad, calidad e innovación.

1. Estrategia Anticorrupción - (Mapa de riesgo de corrupción).
2. Estrategia Atención al Ciudadano – (Plan de Servicio al Ciudadano).
3. Informe de gestión.
4. Procedimientos para la atención de PQRS. ( Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias)
5. Políticas de Acceso a la información. (Política General de Seguridad y Privacidad de la Información

### PLAN ANTICORRUPCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado "AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.", es una Sociedad anónima Constituida...por acciones creada mediante escritura pública 323 del 25 de febrero 2013, suscribió un contrato de operación con la empresa Aquaoccidente S.A. E.S.P. quien es la encargada de la Prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias en el perímetro urbano del municipio Palmira, y 11 corregimientos del municipio de Palmira departamento del Valle del Cauca.



NIT 900.596.967-9

## MARCO LEGAL

En la Constitución Política de Colombia se consagraron principios para la lucha contra la corrupción administrativa, de igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y establecido la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Artículos relacionados con la Lucha contra la Corrupción: Arts. 23, 90, 122 al 129, 163, 164, 209 y 270.

**Decreto 2106 de 2019:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

**Ley 1437 de 2011,** El Código Contencioso Administrativo, consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.

**Decreto Ley 126 de 1976,** por el cual se dicta el Estatuto de Inhabilidades e incompatibilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de estas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

**Ley 617 de 2000.** Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto.

**Decreto 1421 de 1993.** Se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del pago público Nacional.

**Decreto 734 de 2002.** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

**Ley 795 de 2003.** Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

**Ley 819 de 2003.** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

**Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Calle 30 No. 28-63, Oficina 201, Centro  
Palmira, Valle del Cauca, correo- [gerencia@aguasdepalmira.com](mailto:gerencia@aguasdepalmira.com)  
Teléfonos: 285433



NIT 900.596.967-9

**Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición  
**Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y Protección del derecho a la participación democrática.

## **METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Ley 1474 de 2011.** Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia que está a cargo del Programa Presidencial de la Modernización, eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, - hoy Secretaria de transparencia.

## **OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; hacer un informe de gestión, fortalecer la participación ciudadana; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano. Lo anterior, en procura de contar con una Entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Promover la participación ciudadana.
- Hacer visible la gestión de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P.
- Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P.
- Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.

### **ALCANCE**

Este documento "Plan Anticorrupción y atención al ciudadano" aplica a todos los funcionarios y contratistas de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., en la ejecución de los procesos y el desarrollo de sus funciones.

### **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Artículo 9. Literal g): Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Para dar cumplimiento conforme a la normatividad, la empresa ha elaborado el Plan de Servicio al ciudadano y ha sido adoptado mediante la Resolución No 024 de septiembre 17 de 2019



NIT 900.596.967-9

## **ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Artículo 76: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."

La empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., creó el procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, el cual fue adoptado mediante la Resolución No 028, de octubre 01 de 2019. En este procedimiento se implementa la metodología para la recepción, atención, trámite y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que presenten los ciudadanos, verbales o escritas a través de los diferentes canales institucionales de atención.

## **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Ley 962 de 2005. Ley Antitrámites. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Decreto Ley No 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto No. 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. Capítulo XVII Función Pública, artículo 227 "Las personas que vayan a suscribir un contrato de prestación de servicios con el Estado deberán diligenciar el formato de hoja de vida establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través del SECOP."

La Gerencia General de la empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., de conformidad con la ley y normas complementarias, elabora su Plan Antitrámites, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara y de cara a la comunidad, de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública, haciendo énfasis en la prevención de los eventos de corrupción, atendiendo la estrategia Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Plan Antitrámites, fue adoptado mediante la Resolución No 023, de Septiembre 16 de 2019.

## **INFORME DE GESTIÓN**

El informe de gestión se presenta para aprobación ante la Junta Directiva de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., de acuerdo a lo indicado en el numeral 6 del Artículo Cuadragésimo Segundo, de los Estatutos Sociales de la Empresa.



NIT 900.596.967-9

## INFORME DE CONTROL INTERNO

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Ley No 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, artículo 156. Reportes del responsable de control interno: “El artículo 14 de la Ley 87 de 1993, modificado por los artículos 9 de la Ley 1474 de 2011 y 231 del Decreto 019 de 2012, quedará así:

*Artículo 14. ... El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces deberá publicar cada seis (6) meses, en el sitio web de la entidad, un informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno, de acuerdo con los lineamientos que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.*

*En aquellas entidades que no dispongan de sitio web, los informes a que hace referencia el presente artículo deberán publicarse en medios de fácil acceso a la ciudadanía.*

*Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten.”*

En la empresa Aguas de Palmira, el Comité Asesor de Buen Gobierno es quien realiza las veces de Control interno de la entidad. Este publicará cada seis meses el informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno.

## GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPAS DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.

**Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”

Para la administración de los riesgos, en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P, se estableció y adopto un Mapa de riesgo, mediante la Resolución No 035 de octubre 31 de 2016. Mapa de Riesgo, permite identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos de la empresa. En consecuencia se realiza seguimientos a los mismos, a través de autocontrol que se hace con el Comité de Buen Gobierno quien hace las veces de Control interno de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

Se anexa el mapa de riesgos de corrupción Aguas de Palmira S.A. E.S.P.



NIT 900.596.967-9



**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.**

JUNIO 30 DE 2019

Ítem	RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	PLAN DE ACCIÓN
			Actividades
1	Contratación sin el lleno de los requisitos de Ley.	1-Registros controlados. 2-Segregación de funciones. Procedimientos formales aplicados 4- Manual de contratación	EXIGIR PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO
2	1. Control inadecuado de la caja menor,	1-Normas claras aplicadas. 2-Personal capacitado. 3-Póliza de cumplimiento y calidad	LLEVAR Y COMUNICAR LA AGENDA PARA REUNIONES
3	Falta de control de la ejecución del contrato de operación.	1-Matrices de revisión de procesos de supervisión 2-actas de Monitoreo permanente.	EXIGIR PÓLIZA DE CUMPLIMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO

**MONITOREO DE CONTRATOS**

Los Estatutos sociales de la empresa de Acueducto y alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., estable en el **ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO. ATRIBUCIONES.-** Son atribuciones del Gerente General, además de las señaladas en los presentes estatutos y en la ley, las siguientes:

Numeral 8: Celebrar el contrato de operación de acueducto y alcantarillado con el socio con acciones de OPERADOR o con el operador especializado o la persona prestadora con experiencia especializada de ella como persona jurídica o alguno de sus socios, en servicios públicos, según sea el caso, previo agotamiento del procedimiento contractual previsto en el manual de contratación de la sociedad y las normas de servicios públicos y regulatorias vigentes. Para estos efectos, el primer contrato de operación que se suscriba no se requerirá de la autorización de la Junta Directiva, sino de la Asamblea Preliminar de Fundadores. En caso de que se requiera celebrar posteriores contratos de operación, se deberán seguir las reglas previstas en el numeral 27 del Artículo Cuadragésimo Segundo de los presentes estatutos.

La empresa de Acueducto y alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., celebra un contrato de operación con la empresa AQUAOCIDENTE S.A. E.S.P., cuyo objeto es: **CLAUSULA SEGUNDA.- OBJETO DEL CONTRATO:** La prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias en



NIT 900.596.967-9

el área de operación del municipio de Palmira, definida en los términos de Referencia de la invitación pública y en el presente contrato de operación, así como las actividades de Interventoría técnica, administrativa y financiera de las obras que se contraten para el cumplimiento del objeto. Este contrato se firma el 6 de septiembre de 2013, y se han firmado tres Otro sí.

OTRO SI No 1, firmado el 29 de diciembre de 2015

OTRO SI No 2, firmado el 10 de octubre de 2016

OTRO SI No 3, firmado el 26 de diciembre de 2018

En el mismo **ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO. ATRIBUCIONES.-** El Numeral 5 se establece: "Contratar la empresa que ejecutará la supervisión técnico operativa, comercial y financiera del contrato de operación que se suscriba con el socio con acciones de OPERADOR o con el operador especializado o la persona prestadora con experiencia especializada de ella como persona jurídica o alguno de sus socios, en servicios públicos, de acuerdo con la selección hecha por la Junta Directiva y coordinar y facilitar el ejercicio de esta función de auditoría y supervisión. El supervisor del contrato de operación, deberá entregar los informes a que se refiere el Numeral 17 del Artículo Cuadragésimo Segundo de los presentes estatutos, entregar a más tardar el último día hábil del mes de enero de cada año, un informe detallado sobre la ejecución del mismo y éste servirá de soporte para determinar el reconocimiento y pago de la prima de productividad del socio con acciones de OPERADOR en virtud de dicho contrato."

La empresa AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P., hace monitoreo al contrato de Operación sin perjuicio de las Acciones, monitoreo que se realiza a través de la revisión de los informes presentados por la firma Supervisora "BRAIN INGENIERÍA SAS" y/o los informes del operador AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P., utilizando la matriz de seguimiento elaborada por la empresa; o a través visitas de campo; o a través reuniones o mesas de trabajo, o a través de los de Comités.

Lo anterior está establecido en los Estatutos sociales de la empresa en el **ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO. ATRIBUCIONES.-** El Numeral 2.- Dirigir, coordinar, vigilar, controlar y evaluar la ejecución y cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, programas y proyectos inherentes al objeto de la sociedad y articular con el socio con acciones de OPERADOR o con el operador especializado o la persona prestadora con experiencia especializada de ella como persona jurídica o alguno de sus socios, en servicios públicos, según sea el caso, la adecuada ejecución del contrato de operación suscrito con éste y hacer un monitoreo general de su cumplimiento, sin perjuicio de las acciones y gestiones a cargo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados o quien haga sus veces y de la empresa especializada que haya de realizar la supervisión técnico operativa, comercial y financiera del contrato.

#### **CLASIFICACIÓN DEL RIESGO**

La empresa AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P. mediante el Mapa de Riesgos, identifica los procesos que tienen que ver con el buen funcionamiento y oportuna prestación de los

Calle 30 No. 28-63, Oficina 201, Centro  
Palmira, Valle del Cauca, correo- [gerencia@aguasdepalmira.com](mailto:gerencia@aguasdepalmira.com)  
Teléfonos: 2855433



NIT 900.596.967-9

servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y actividades complementarias en el municipio de Palmira, prestados por el operador, empresa AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.

Se elaboró la matriz de identificación del riesgo detallando riesgos jurídicos, de contratación, gestión financiera, secretarial, ingeniería, y supervisión que pueden llegar a afectar el normal funcionamiento y operación para que los recursos administrados y servicios prestados sean con calidad y oportunidad.

La política de administración del riesgo, está liderada por el representante legal de la empresa, el nivel directivo en el marco del comité de coordinación y el seguimiento del comité de Buen Gobierno quien tiene funciones de Control Interno.

### **MANUALES, PLANES Y PROCEDIMIENTOS**

La empresa AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P., en cumplimiento de los estatutos sociales, de las normas legales, leyes, decretos y demás que regulan la actividad de la empresa, y que son fuente de organización ha elaborado y adoptado Planes y Manuales, Y procedimientos para el cumplimiento del objeto social de la empresa y desarrollar actividades conforme las normas reguladoras de los servicios públicos y en especial las encaminadas a una buena y efectiva Función Pública.

La Empresa AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P., activa en el año 2013, la página web, [www.aguasdepalmira.com](http://www.aguasdepalmira.com), para garantizar la transparencia y acceso a la información Pública, como una herramienta eficiente de información, para el cumplimiento de los principios de celeridad, economía, eficacia, eficiencia, igualdad, planeación, publicidad, responsabilidad y transparencia que rige no solo las actuaciones de la empresa, sino también sus actos en materia de contratación. La página web, ha sido actualizada conforme a la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones y a las directrices que especifica el diligenciamiento de la información en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA - por parte de los sujetos obligados.

### **MANUAL DE CONTRATACIÓN:**

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P., mediante el Acta No 002, de reunión extraordinaria de Junta Directiva, expide el Manual de Contratación, de acuerdo con el Artículo 31 de la Ley 142 de 1994: RÉGIMEN DE LA CONTRATACIÓN: "Los contratos que celebren las entidades estatales que prestan los servicios públicos a los que se refiere esta ley no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, salvo en lo que la presente ley disponga otra cosa". Lo anterior significa que la regla en materia de actos y contratos de la empresa de servicios públicos se manejan por el régimen privado, por lo cual los procedimientos contractuales, pueden ser libremente fijados por la empresa, a través de su manual de contratación.



NIT 900.596.967-9

## **ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA**

Colombia Compra Eficiente recomienda que los procesos de Contratación de las Entidades Estatales de régimen especial tengan las mismas etapas de las demás Entidades Estatales, es decir que tengan una etapa en la que planeen las compras que se van a realizar, otra en la que se lleve a cabo la selección del contratista, otra correspondiente a la ejecución y terminación del proceso de contratación. En consideración de lo anterior, a partir del mes de julio de 2018, se determinó en la empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., se empezara hacer el ejercicio en el SECOP II, como plataforma de publicación de todos los contratos realizados por la empresa.

## **PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA, VERSIÓN 3 DE OCTUBRE 1 DE 2019**

El objetivo del presente procedimiento es el de formalizar la metodología implementada para la recepción, atención, tramite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias verbales o escritas que presenten los ciudadanos a través de los diferentes canales institucionales de atención (recibo por la ventanilla única del documento físico o por correo electrónico), mediante la aplicación precisa de los señalamientos de ley. Este procedimiento fue adoptado mediante la Resolución No 028 de Octubre 1 de 2019.

## **PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

La empresa AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P., de conformidad con la ley y normas complementarias, elabora el Plan de Servicio al ciudadano, conforme a la gestión pública eficiente al servicio al ciudadano, para mejorar la calidad en la gestión, así como la prestación de los servicios provistos por la empresa.

Lo anterior, permite que la empresa, actúe de forma coordinada, eficiente y eficaz. De igual forma aumentar la credibilidad y confianza de los ciudadanos, en las actividades de la empresa, a través de un control eficaz de la responsabilidad y conducta de los funcionarios que trabajan en la empresa. El plan de servicio al ciudadano, fue adoptado mediante la Resolución No 024 de Septiembre de 2019.

## **PLAN ANTITRÁMITES**

La empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., de conformidad con la ley y normas complementarias elabora el Plan Antitrámites de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara y de cara a la comunidad de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública, haciendo énfasis en la prevención de los eventos de corrupción y en especial, atendiendo las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Respeto al servicio de atención de peticiones, la empresa proporciona canales de recepción, un espacio permanente de orientación y colaboración, y el menor costo para los ciudadanos. Este Plan Antitrámites, fue adoptado mediante Resolución No 023 de Septiembre 16 de 2019.



NTT 900.596.967-9

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTA EN EL APLICATIVO DE LA CONTRALORÍA**

La empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., define en este manual, el diligenciamiento de los formularios para la Rendición de Cuentas que constituyen una obligación formal. Estos deben presentarse ante la contraloría en el término establecido por ellas.

### **PROCEDIMIENTOS CONTABLES**

Son los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por La empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., para el reconocimiento y medición de las transacciones, operaciones y hechos para la elaboración y presentación de los estados financieros, detalla la naturaleza y alcance de cada una de las clases, los grupos y las cuentas, así como las principales operaciones que puedan afectar su incremento o disminución. Presenta unas descripciones y dinámicas que no son exhaustivas, por lo tanto, las operaciones que no se identifiquen de manera específica, se tratarán atendiendo los conceptos definidos en el marco aplicable.

Los Procedimientos contables bajo el marco normativo de las normas internacionales de información financiera, fueron adoptados, mediante la Resolución No 011 de enero 23 de 2018.

### **POLÍTICAS CONTABLES**

El desarrollo de nuevas posibilidades financieras para los diferentes actores de los mercados, demanda de la regulación contable, una actualización constante de sus directrices. Actualmente en Colombia, a partir de la expedición de las leyes 1314 de 2009 y 1450 de 2001, la convergencia de la regulación contable colombiana con estándares internacionales de información financiera se convierte en una actividad prioritaria en la gestión de los reguladores.

La política de regulación en el ámbito de la contabilidad pública, a cargo del Contador General de la Nación, reconoce como referentes válidos para orientar el Régimen de Contabilidad Pública -RCP- en esa perspectiva internacional, la realidad del entorno económico, jurídico y social en el que operan las empresas de propiedad estatal, así como las entidades de gobierno; los avances en las normativas internacionales emitidas por el consejo de Estándares Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) y de la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés); y las prácticas de regulación seguidas en otras economías del mundo.

La Políticas contables bajo el marco Normativo de las normas internacionales de información financiera de La empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., fueron adoptadas mediante la Resolución 006 de marzo 1 de 2016.



NIT 900.596.967-9

## **POLÍTICAS AMBIENTALES**

**Objetivo General:** Definir los principios, estrategias y criterios de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., para el manejo de los recursos naturales, a través de acciones preventivas que fortalezcan el cumplimiento de sus objetivos de manera continua y sostenible.

**Objetivos específicos:** Establecer, fomentar y divulgar buenas prácticas ambientales al interior de la entidad, involucrando en su desarrollo a todos los grupos de interés que hacen parte de los procesos desarrollados por Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

Fortalecer la cultura ambiental en la empresa, de manera que sus colaboradores presten un adecuado servicio al medio ambiente en el lugar de trabajo y sus alrededores.

Definir las acciones a realizar en los procesos diarios de la empresa, que contribuyan a la conservación del medio ambiente.

## **MANUAL DE PRINCIPIOS Y VALORES**

Con la implementación del presente manual, los empleados y contratistas de La empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., se comprometen a guiar sus actividades bajo los principios y valores aquí establecidos. Este manual fue adoptado, mediante Resolución No 024 de agosto 19 de 2018.

## **CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

La empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la Carta de Trato Digno al Ciudadano, en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de la empresa, y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

La carta fue expedida por la gerente de la empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., en el año 2017.

## **POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., entendiendo la importancia de una adecuada gestión de la información, se ha comprometido con la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información buscando establecer un marco de confianza en el ejercicio de sus deberes con el Estado y los ciudadanos, todo enmarcado en el estricto cumplimiento de las leyes y en concordancia con la misión y visión de la entidad, por lo que cuenta con el Manual GEL y una revisión inicial tecnológica de la empresa con fecha septiembre 07 de 2018.

La política de Seguridad y privacidad de la Información es la declaración general que representa la posición de la administración de la empresa, con respecto a la protección de



NIT 900.596.967-9

los activos de información (la información pública que se genera o se obtiene), que soportan los procesos de la entidad y apoyan la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, por medio de la generación y publicación de sus políticas, procedimientos e instructivos.

La Política General de Seguridad y Privacidad de la Información, fue adoptada mediante la Resolución No 022 de septiembre 16 de 2019.

### **ÍNDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA Y CLASIFICADA**

La ley 1712 de 2014 o transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia. Tiene como objetivo que la información en Posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, este a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en forma accesible.

Conforme a la normatividad citada la empresa establece un procedimiento y metodología que agilice el proceso de aplicación de la clasificación de la información reservada y pública; que garantice la publicación en la página web.

La Información reservada y clasificada, se adoptó mediante la Resolución No 033 de octubre de 2014.

### **PROCEDIMIENTO VENTANILLA ÚNICA – MANEJO DE CORRESPONDENCIA**

La empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., también utiliza sus sistemas de información propios para efectos de la publicidad de la actividad contractual cuando estos permitan hacer el proceso de contratación en línea, además de permitir a los proveedores y al público en general tener acceso oportuno, permanente e ininterrumpido a la información de sus actividad contractual. La información de la actividad contractual debe cumplir los plazos y requerimientos de las normas aplicables en materia de contratación y de acceso a la información, respetando la información y documentos reservados de acuerdo con la normativa aplicable. Los contratos de la empresa cumplen con este principio con la publicación que se hace a través de la página web de la empresa.

### **PLAN DE ACCIÓN**

El Plan de Acción de la empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., está encaminado al cumplimiento de los compromisos adquiridos en conjunto con el municipio de Palmira, mediante el Contrato de Operación y a los OTRO SI del mismo, suscrito con la empresa de Aquaoccidente S.A. E.S.P., quien es el operador de los servicios de acueducto, alcantarillado y actividades complementarias, en la ciudad de Palmira.



NIT 900.596.967-9

### **SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

El seguimiento del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano se realizará semestralmente. El primer informe estará comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de cada año, además de lo anterior, la publicación del informe en la página de la empresa, se realizará a más tardar el día 31 de julio de cada año. El segundo informe estará comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de cada año, y la publicación de este en la página de la empresa, se realizará a más tardar el 30 de enero de cada año.

El presente Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, versión 2020, se aprueba por la gerencia general, el día 22 de febrero de 2020.

Atentamente,

**DEISY GIL CAJIAO**  
Gerente General

Proyectó y elaboró; Krister Samantha Betancourt Campero