



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA



# Informe de Revisión por la Dirección – Vigencia 2023 Diciembre 09 de 2023

# AGENDA

1. **Principios básicos de la Revisión por la Dirección**
2. **Revisión por la Dirección al SIG**
  - 2.1 El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
  - 2.2 Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema integrado de gestión
  - 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG
  - 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a:
    - a) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas
    - b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes
    - c) Resultados de la auditoría
    - d) No conformidades, acciones correctivas y mejora continua;
    - e) Los resultados de seguimiento y medición;
    - f) Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos;
    - g) Desempeño de los Proveedores
    - h) Consulta y la participación de los funcionarios
    - i) Los riesgos y las oportunidades de la organización;
  - 2.5 La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz;
  - 2.6 Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas;
  - 2.7 Las oportunidades de mejora continua.
3. **Conclusión de la Revisión por la Dirección**

# 3.1.

## Principios básicos de la Revisión por la Dirección

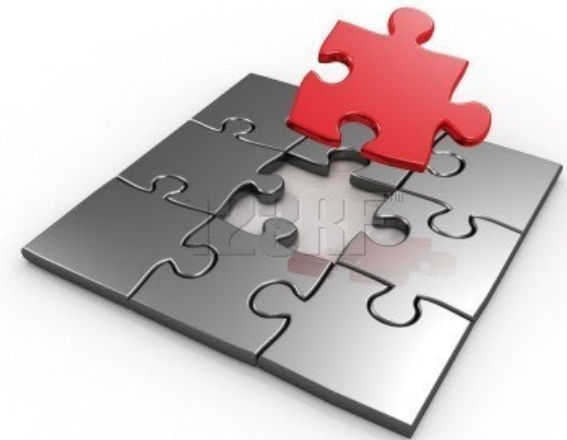
# RESPONSABILIDADES DE LA ALTA DIRECCIÓN





# ¿QUE ES LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN?

- La revisión por Dirección es la instancia de comprobación del desempeño del SIG.
- El informe de revisión contiene los resultados que van a evidenciar si el SIG es **ADECUADO** a la organización (si funciona bien, si se alcanzan los resultados esperados), si es **CONVENIENTE** (si da los beneficios sobre los que se pretenden determinadas expectativas) y si es **EFICAZ** (si hace lo que tiene que hacer y como lo hace).
- Un análisis de estas interrogantes debe hacerse en el contexto
- de interacción de todos los elementos que hacen parte del SIG.
- Por eso la revisión es una evaluación integral de la gestión.



# Numeral 9.3 Revisión por la dirección \*\*

(Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018)

\*\* Numeral 4.6 en la Norma OHSAS 18001:2007

La alta dirección **debe**, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

**Frecuencia:** No está definida en la norma, pero se recomienda como **mínimo 1 vez al año**.

## Quiénes conforman la alta dirección de la EDAT:

*Comité Institucional de  
Gestión y Desempeño  
(Resolución 052 de 2020)*



RESOLUCIÓN No. 052  
(25 de septiembre de 2020)

"Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial, se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se deroga la Resolución No. 130 de 2019 y se dictan otras disposiciones."

EL GERENTE DE LA EMPRESA DEPARTAMENTAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA EDAT S.A. E.S.P. Oficial

En ejercicio de las facultades legales, estatutarias, en especial las conferidas por la Ley 489 de 1998, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y el artículo 2.2.22.3.8 de Decreto 1083 de 2015, adicionado por el Decreto 1499 de 2017 y,

ARTÍCULO 10. INTEGRACIÓN DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la *Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial* está integrado por:

- El Gerente en su calidad de representante legal.
- El Secretario General y Jurídico
- El Director Técnico
- El Director Financiero y de Tesorería
- El Representante de la Alta Dirección para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión,

PARÁGRAFO PRIMERO. El Gerente, es el Presidente del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

PARÁGRAFO SEGUNDO. El Director Administrativo de Control Interno o quien haga sus veces, será invitado permanente con voz, pero sin voto.

PARÁGRAFO TERCERO. Con excepción del Gerente, la participación en el Comité a que refiere la presente Resolución, es indelegable.

PARÁGRAFO CUARTO. Al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, podrán asistir otros funcionarios, asesores o contratistas, en calidad de invitados, los cuales tendrán derecho a voz, pero no a voto, cuando la naturaleza del asunto a tratar, así lo requiera.

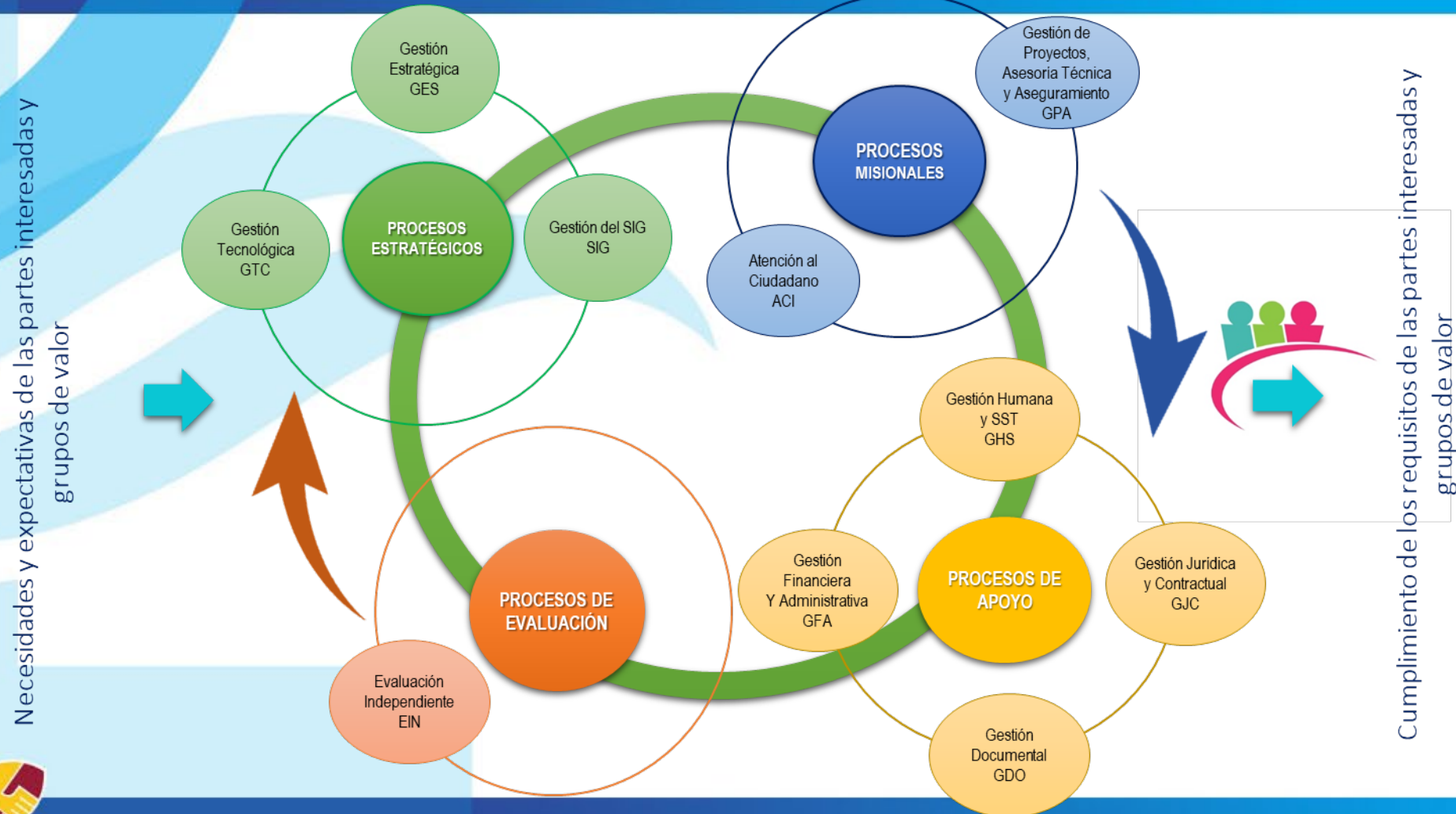
PARÁGRAFO QUINTO. La secretaría técnica será ejercida por El Secretario General y Jurídico, o quien haga sus veces.

# MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA



GOBERNACIÓN  
DEL TOLIMA



El Tolima  
nos une

VERSIÓN 02

FECHA APROBACIÓN: 2023/07/25

[www.edat.gov.co](http://www.edat.gov.co)



# 3.2.

## Aspectos a tener en cuenta en la Revisión por la Dirección





**Para la revisión gerencial se tendrá en cuenta la siguiente información de entrada y así, dar cumplimiento a lo establecido por la norma ISO 9001, Numeral 9.3.2 Entradas para la revisión por la dirección:**

# 2.1 El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

De acuerdo con los compromisos definidos en la revisión por la dirección realizada para la vigencia 2023, se evidencia un cumplimiento del 90% de las acciones allí definidas y se generan los siguientes compromisos:

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Realizar seguimiento a las Acciones Correctivas o de Mejora, resultantes de la Revisión por la Dirección correspondiente a la vigencia 2024	Enero a Noviembre de 2024	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Realizar Revisión por la Dirección, Vigencia 2024	Noviembre de 2024	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

# 2.2 Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SIG

## CUESTIONES EXTERNAS:

- Inicio de nuevo periodo de la Gobernadora del departamento Vigencia 2024-2027
  - Impacta Planta de Personal, Contratos de Prestación de Servicios y procesos contractuales en general
- Lo previsto por el gobierno nacional frente al Plan de Formalización Laboral y Modernización Administrativa, en cumplimiento del Decreto 1800 de 2019.

## CUESTIONES INTERNAS:

- El trabajo que se viene adelantando en la Entidad para fortalecer el nivel de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG
- Actualización de la estructura organizacional y el Manual de Funciones de la Entidad
- Continuar con el proyecto de mejoramiento de las condiciones de infraestructura física, tecnológica y en temas de gestión documental
- Culminación del Informe de Gestión ante el cierre del periodo de gobierno departamental 2020-2023

# 2.2 Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SIG

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Documentar en el formato de Gestión del Cambio, los cambios que pueden afectar el SIG durante el final de la vigencia 2023 y la 2024	Diciembre de 2023	Representante de la Alta Dirección para MIPG y su equipo de trabajo
Seguimiento al proceso de ajustes de la infraestructura física, tecnológica y de gestión documental	Noviembre de 2023 a junio de 2024	Secretaría General – Grupo de Gestión Tecnológica
Seguimiento al proceso de actualización de la estructura y la planta de personal de la Entidad	Noviembre de 2023 a junio de 2024	Gerencia y Secretaría General y Jurídica
Activar Plan de Trabajo que permita asegurar que los procesos contractuales para el inicio del año 2024, se realicen dentro de las fechas y con la oportunidad prevista.	Enero a Junio de 2024	Lidera: Secretaría General y Jurídica
Coordinación del proceso de cierre, aprobación y publicación de Informe de Gestión y empalme con el nuevo Gobierno	Enero a Febrero de 2024	Todo el equipo directivo



# 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

1



**HONESTIDAD**

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

2



**RESPECTO**

Reconozco, valora y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

3



**COMPROMISO**

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

4



**DILIGENCIA**

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

5



**JUSTICIA**

Actúo con imparcialidad generalizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## CÓDIGO DE INTEGRIDAD



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA



# 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG



Articular las Políticas Públicas del sector de agua potable y saneamiento básico, en los componentes económicos, sociales y ambientales, para mejorar el aseguramiento e indicadores efectivos de la prestación del servicio en los municipios del Tolima, a través de la asesoría y asistencia técnica, la gestión, ejecución de proyectos y programas para la transformación empresarial y el fortalecimiento institucional de los territorios, con un equipo humano idóneo y comprometido en la optimización de recursos y en la mejora de la calidad de vida de la población.

Ser reconocidos en el 2025 a nivel regional y nacional como una entidad líder, por su capacidad de innovación y respuesta en la implementación de modelos de gestión, orientados a la transformación de los municipios y/o la conformación de esquemas regionales que garanticen la prestación eficiente de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, para el desarrollo y bienestar integral de la comunidad tolimense rural y urbana, con sostenibilidad ambiental, equidad y conciencia social.



## 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG



Política  
**Integral**

En la EDAT SA ESP. OFICIAL estamos comprometidos con la satisfacción de la comunidad y demás grupos de valor, a partir de un esquema de mejora continua en la implementación de nuestro Sistema Integrado de Gestión, en donde el compromiso con la Calidad, la Gestión Ambiental y la Seguridad y Salud en el Trabajo, nos permitan la implementación de esquemas eficientes y sostenibles que aseguren la prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico en el Departamento del Tolima.



GOBERNACIÓN  
DEL TOLIMA



El Tolima  
nos une

Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA



## 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

**La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, se compromete con la protección y bienestar físico, mental y social de todos sus colaboradores y demás partes interesadas, a través de la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST, que inicia con la identificación de los peligros, valoración, evaluación de riesgos y determinación de controles, implementando acciones orientadas a la intervención de las condiciones de trabajo y actos inseguros, fomentando así una cultura preventiva, que disminuya los incidentes, accidentes y enfermedades laborales, en cumplimiento del marco normativo vigente.**

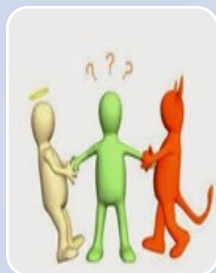




# 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

## POLÍTICA DE PREVENCIÓN CONTRA EL ACOSO U HOSTIGAMIENTO SEXUAL Y LABORAL

Con el propósito de garantizar y promover un excelente ambiente de convivencia laboral, fomentar las relaciones sociales positivas entre los trabajadores y las empresas usuarias, respetar y respaldar la dignidad e integridad de las personas en el trabajo, el EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL define los siguientes criterios:



Incluir los valores y principios éticos contenidos en el Código de Integridad de la Función Pública

Practicar el trato justo, honesto e íntegro en cada aspecto de sus relaciones con otros compañeros de trabajo de planta, contratistas, comunidad, proveedores y autoridades en general

Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la entidad.

Se debe proporcionar un ambiente laboral libre de discriminación, acoso, intimidación o coerción

Favorecer los espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas del capital humano.

Todas las personas deben ser tratadas con dignidad y respeto.

No se debe permitir ningún comportamiento que sea amenazador, abusivo, intimidante, explotador o sexualmente coercitivo, incluyendo gestos, lenguaje y contacto físico en el lugar de trabajo y, donde sea aplicable

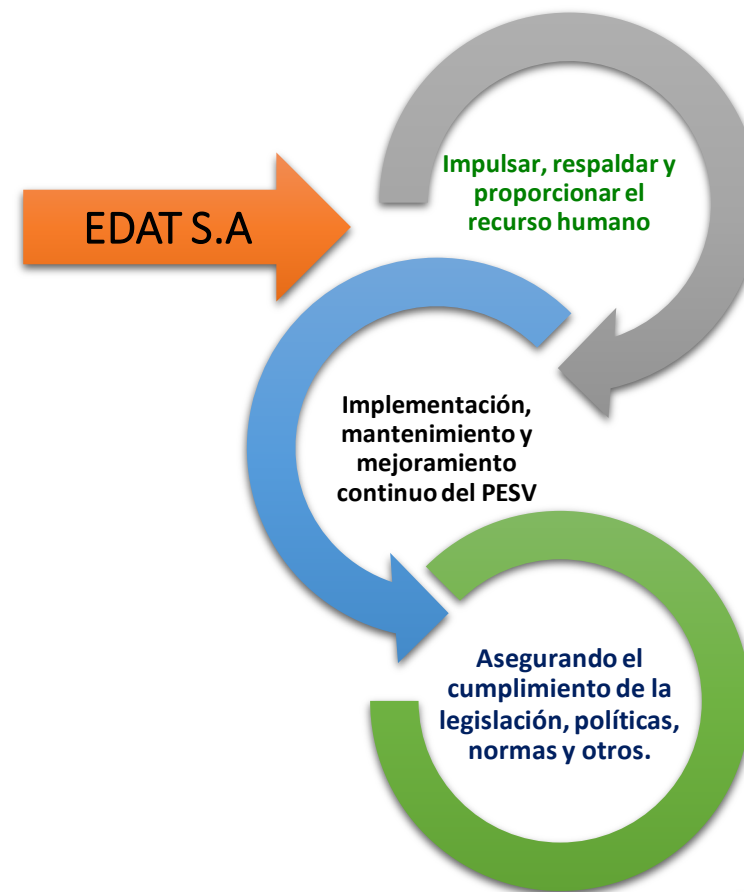
## 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

### POLÍTICA DE SEGURIDAD VIAL

En la EDAT S.A. E.S.P OFICIAL adquirimos el compromiso de proteger el bienestar físico, mental y social de todos los colaboradores y demás partes interesadas a partir del diseño e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial PESV, orientado a la promoción y prevención de accidentes de tránsito que se produzcan por el desplazamiento por vías privadas o públicas ya sea como peatones, ciclistas, motociclistas, pasajeros y conductores y que afecten la Seguridad Vial de la Entidad.

Para ello, se establecen estrategias de concientización en los riesgos viales para todos los colaboradores de planta y contratistas a través de capacitaciones, con orientación a la prevención de accidentes de tránsito y respeto por las señales de tránsito, que permitan la adopción de conductas proactivas frente a la conducción segura de medios de transporte terrestre y al desplazamiento peatonal.

La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL se compromete a impulsar, respaldar y proporcionar el recurso humano, técnico y económico necesario para la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Plan Estratégico de Seguridad Vial, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la legislación Colombiana vigente, política, normas, procedimientos y otros requisitos aplicables, garantizando las mejores prácticas y desempeño en las actividades de transporte terrestre.



# 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

## **POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS, TABACO o ALCOHOL**

La EDAT considera que el consumo de alcohol constituye una decisión que se fundamenta en el juicio y responsabilidad de cada individuo.

De acuerdo con lo anterior, el comportamiento esperado de los colaboradores con respecto al consumo responsable de alcohol es el siguiente:

Los colaboradores deben ser ejemplo de buenas conductas acordes con los valores enmarcados en el Código de Integridad

Está prohibido el consumo y presentarse en el lugar de trabajo bajo efectos de bebidas alcohólicas y otras drogas no medicadas

Todos los colaboradores deberán participar de las actividades informativas y educativas que en materia de prevención de consumo de sustancias psicoactivas que se dicten por la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL

Está prohibido el consumo de cigarrillo y otras drogas no medicadas en el desarrollo de las funciones, dentro de las instalaciones del EDAT S.A. E.S.P., centros de trabajo y todos los lugares donde se haga extensiva las actividades laborales.

En caso de que un colaborador considere que tiene comportamientos abusivos de estas sustancias podrá buscar ayuda de manera voluntaria en el Grupo de Gestión Humana y SST de la Secretaría General y Jurídica.

La presente política entra en vigencia a partir de la aprobación impartida por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y estará disponible para todas las partes interesadas, será revisada periódicamente para verificación de su cumplimiento y actualización en busca de la mejora continua con el objetivo de mejorar la salud y salud en el trabajo.



# 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

## OBJETIVOS DE SST

1. Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
2. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles tanto en las áreas operativas y administrativas.
3. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del SGSST.
4. Responder oportunamente las inquietudes que provienen de las partes interesadas.
5. Diseñar y desarrollar las actividades que componen el SG-SST





## 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

Nos comprometemos en desarrollar nuestras actividades, tomando como pilares: el respeto, cuidado y protección del medio ambiente; previniendo la contaminación a través del uso sustentable y racional de los recursos naturales, cumpliendo con la legislación ambiental vigente, mediante la implementación, operación y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental, en el marco de lo definido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.



# 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

## OBJETIVOS AMBIENTALES

1. Garantizar que las acciones dentro de las dependencias de la Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, cumplan con la normatividad ambiental vigente y apliquen las pautas y responsabilidades con el medio ambiente.
2. Consolidar el uso racional de los recursos naturales, así como los insumos de papel dentro de las dependencias para el desarrollo de las actividades administrativas.



3. Garantizar la reutilización y reciclaje de los residuos sólidos aprovechables como papel, cartón, plástico o vidrio, con la contratación de agentes externos para realizar su adecuada disposición para de nuevo emplearse.
4. Fomentar acciones de educación ambiental, formar, sensibilizar y motivar a los funcionarios de la entidad y demás grupos de valor, para la preservación y conservación del medio ambiente, para que todos los objetivos ambientales propuestos en este ítem se lleven a cabo

# 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

## PROGRAMAS AMBIENTALES





# 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

VISIÓN (Propuesta)	MISIÓN (Propuesta)	POLÍTICA INTEGRAL DEL SIG (Propuesta)	OBJETIVOS DEL SISTEMA (Propuesta)
<p><b>Ser reconocidos en el 2025 a nivel regional y nacional como una entidad líder, por su capacidad de innovación y respuesta en la implementación de modelos de gestión, orientados a la transformación de los municipios (1)</b></p> <p><b>y/o la conformación de esquemas regionales que garanticen la prestación eficiente de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, (2)</b></p> <p><b>para el desarrollo y bienestar integral de la comunidad tolimense rural y urbana, (3)</b></p> <p><b>con sostenibilidad ambiental, equidad y conciencia social. (4)</b></p>	<p>Articular las políticas nacionales de desarrollo sostenible, en los componentes económicos, sociales y ambientales, <b>(1)</b></p> <p>garantizando el incremento de coberturas efectivas en agua potable y saneamiento básico en los municipios del Tolima, <b>(2)</b></p> <p>a través de la asesoría y asistencia técnica, la gestión y ejecución de proyectos y programas para la transformación empresarial y el fortalecimiento institucional de los territorios, <b>(1) (3)</b></p> <p>con un equipo humano idóneo y comprometido en la optimización de recursos y en la mejora de la calidad de vida de la población. <b>(1) (3) (4)</b></p>	<p>En la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL estamos comprometidos con la satisfacción de la comunidad y demás grupos de valor, <b>(3) (4)</b></p> <p>a partir de un esquema de mejora continua en la implementación de nuestro Sistema Integrado de Gestión, en donde el compromiso con la Calidad, la Gestión Ambiental y la Seguridad y Salud en el Trabajo, <b>(1)</b></p> <p>nos permitan la implementación de esquemas eficientes y sostenibles que aseguren la prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico en el Departamento del Tolima. <b>(1) (2) (4)</b></p>	<p><b>OBJETIVO 2.</b> Contribuir al cumplimiento de las metas sectoriales contempladas en los Objetivos de Desarrollo del Milenio, definidos en el Documento CONPES – SOCIAL 091 de 2005, y los que lo modifiquen o adicionen; así como las establecidas en el Plan Departamental de Desarrollo del Tolima.</p> <p><b>OBJETIVO 5.</b> Promover y consolidar la efectiva coordinación interinstitucional entre los diferentes participantes del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA) Tolima.</p> <p><b>OBJETIVO 3.</b> Adelantar una gestión ambiental que promueva el desarrollo sostenible, articulado con los componentes económicos, sociales y ambientales, asegurando la protección y conservación de las fuentes abastecedoras de acueductos urbanos y rurales.</p> <p><b>OBJETIVO 6.</b> Fortalecer la estructura administrativa del Departamento mediante la consolidación de la EDAT S.A. E.S.P. como la responsable de la gestión del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA) Tolima..</p> <p><b>OBJETIVO 7.</b> Promover el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL</p> <p><b>OBJETIVO 8.</b> Cumplir con la normatividad vigente como entidad territorial y la relacionada con el desarrollo de los sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como con todos aquellos otros requisitos y/o necesidades que determinen los ciudadanos y demás grupos de valor.</p> <p><b>OBJETIVO 9.</b> Generar acciones para mejorar los niveles de satisfacción del ciudadano y/o usuario, en el marco de sus requisitos y necesidades.</p> <p><b>OBJETIVO 10.</b> Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles, protegiendo la seguridad y salud de los servidores públicos al servicio de la Entidad.</p> <p><b>OBJETIVO 1.</b> Mejorar los indicadores de Calidad, Continuidad y Cobertura en la prestación de los servicios de agua y saneamiento básico.</p> <p><b>OBJETIVO 4.</b> Realizar actividades orientadas a la transformación empresarial y el fortalecimiento institucional de los entes prestadores de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, promoviendo el manejo transparente de los recursos y desarrollando economías de escala en inversión y operación.</p>



# 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

OBJETIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	EVIDENCIA CUMPLIMIENTO
<p><b>Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, y demás normas que componen el Sistema.</li> </ul>
<p><b>Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles tanto en las áreas operativas y administrativas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identificaron los peligros mediante inspecciones a los puestos de trabajo y centros de trabajo y se realizó la actualización y levantamiento de la matriz IPEVR.</li> </ul>
<p><b>Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del SG SST.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de capacitación de acuerdo a los riesgos de las tareas.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inducción al SG-SST</li> <li>- Participación en el simulacro de evacuación</li> <li>- Aplicación de medidas de Bioseguridad</li> <li>- Aplicación de encuesta de condiciones salud</li> <li>- Definición de Vigía de la Salud e integrantes del Comité de Convivencia Laboral</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Responder oportunamente las inquietudes que provienen de las partes interesadas.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de necesidades de ajuste y/o mejora de las condiciones físicas y ergonómicas</li> </ul>
<p><b>Diseñar y desarrollar las actividades que componen el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición y cumplimiento al plan de trabajo en SST</li> </ul>

## 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

Se valida la política integral del sistema, la Política de SST y la Política Ambiental, las cuales se mantienen vigentes y no requieren modificación, ante la situación actual del SIG. Se implementa la matriz de despliegue de objetivos de calidad, para realizar seguimiento a su cumplimiento.

Se establecen los objetivos integrales del sistema y se realiza la medición de los mismos, con una meta establecida del 75% para la vigencia 2023, reconociendo que es el segundo año de implementación del Sistema.

Se mantienen las políticas asociadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## 2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

De acuerdo con la revisión realizada, las políticas y objetivos del sistema de mantienen vigentes y se presentan los siguientes compromisos.

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
<p>Seguimiento al cumplimiento de las Políticas y Objetivos del SIG</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Política Integral</li><li>• Política Ambiental</li><li>• Políticas del SG-SST<ul style="list-style-type: none"><li>• Política de SST</li><li>• Política contra el acoso u hostigamiento sexual y laboral</li><li>• Política de Seguridad Vial</li><li>• Política prevención de consumo de sustancias psicoactivas, tabaco y alcohol</li></ul></li><li>• Objetivos del SIG</li></ul>	<p>1ª. Revisión en Junio de 2024</p> <p>2ª. Revisión en Noviembre de 2024</p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

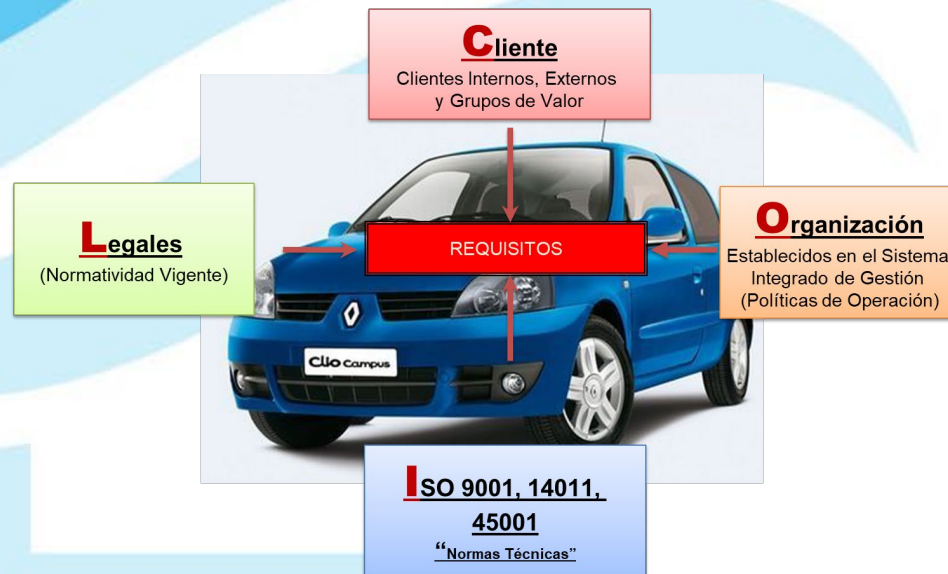
- a) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes
- c) Resultados de la auditoría;
- d) No conformidades, acciones correctivas y mejora continua;
- e) Los resultados de seguimiento y medición;
- f) Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos;
- g) Desempeño de los Proveedores
- h) Consulta y la participación de los trabajadores
- i) Los riesgos y las oportunidades de la organización;



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

a) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

## CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

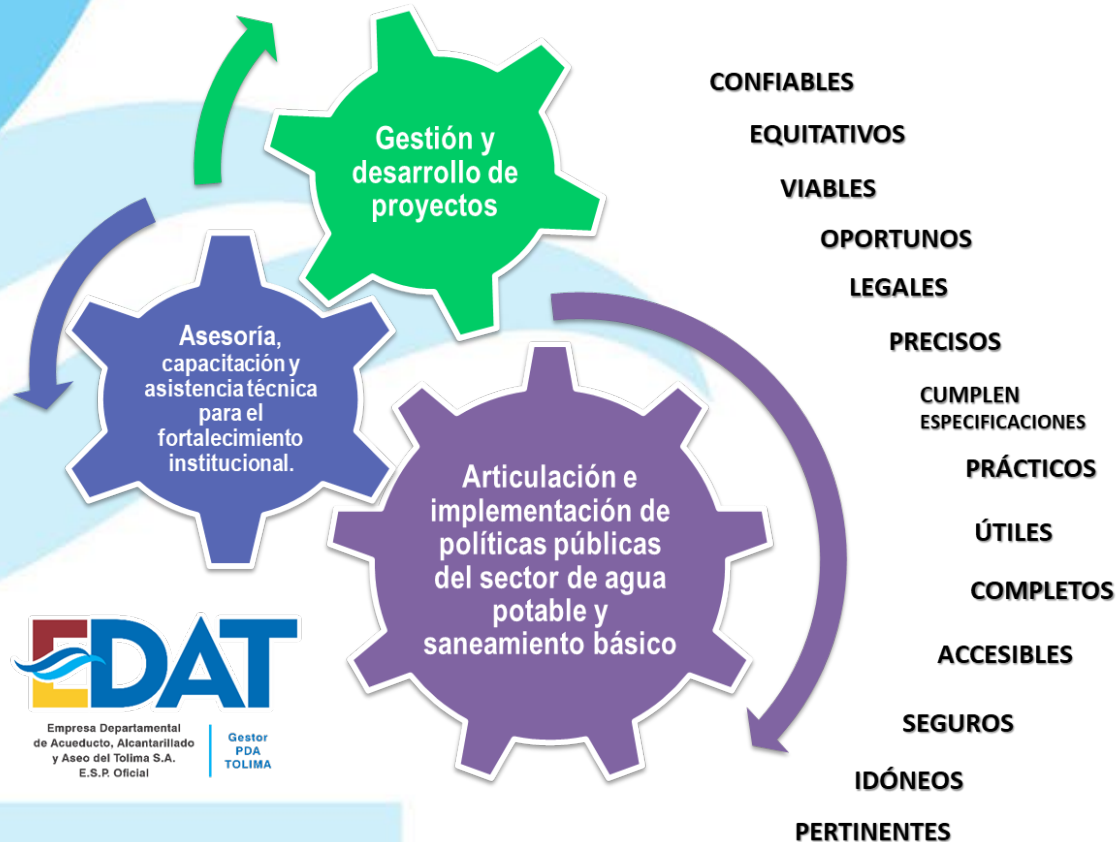


# 2.4

## La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG



### a) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas



Nuestro equipo de servidores públicos y contratistas, tienen un compromiso permanente con la calidad y su trabajo está orientado a garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Cliente.



## Nuestros Servicios

*Ver Portafolio de Servicios GES-POR-001*



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

a) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

## Características del servicio

CARACTERISTICA	DEFINICION
<b>PERTINENTES</b>	Que pertenece o corresponde a algo
<b>VIABLES</b>	Que por sus circunstancias, tiene probabilidades de poderse llevar a cabo.
<b>OPORTUNOS</b>	Que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene.
<b>PRACTICOS</b>	Se decide de los conocimientos que enseñan el modo de hacer algo.
<b>CLAROS</b>	Que se distingue bien
<b>PRECISOS</b>	Necesario, indispensable, que es necesidad para un fin.
<b>LEGALES</b>	Conforme a la ley.
<b>IDONEOS</b>	Adecuado y apropiado para algo.
<b>COMPLETOS</b>	Acabado, perfecto.
<b>UTILES (FUNCIONAL)</b>	Que puede servir y aprovechar en alguna línea.
<b>SEGUROS</b>	Libre y exento de todo peligro, daño o riesgo.
<b>ACCESIBLES</b>	De fácil comprensión, inteligible
<b>QUE CUMPLAN ESPECIFICACIONES</b>	Que cumpla con requisitos que se declaran generalmente en documentos.
<b>CONFIABLES</b>	Cosa o persona en la que se puede confiar
<b>EQUITATIVOS</b>	Que beneficie a la comunidad

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## a) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SIG
<b>ALTA DIRECCIÓN</b>	✓ Mayor rentabilidad social, Transparencia, Efectiva gestión pública
<b>CIUDADANÍA EN GENERAL (CLIENTES O USUARIOS DIRECTOS, VEEDURÍAS CIUDADANAS)</b>	Se identificaron los principales requisitos y necesidades, para la prestación de los servicios que desarrolla la EDAT : ✓ PERTINENTES, VIABLES, OPORTUNOS, PRACTICOS, CLAROS, PRECISOS, LEGALES, IDONEOS, COMPLETOS, UTILES (FUNCIONAL), SEGUROS, ACCESIBLES, QUE CUMPLAN ESPECIFICACIONES, CONFIABLES, EQUITATIVOS
<b>ENTES GUBERNAMENTALES</b>	✓ Cumplimiento de la Normatividad vigente. Ver Normograma de la Entidad. ✓ Transparencia y cumplimiento de los fines esenciales del Estado en la prestación de servicios.
<b>ENTES DE CONTROL (Asamblea Departamental, Contralorías, Contaduría General De La Nación, Ministerio, Superintendencia.)</b>	✓ Cumplimiento de la Normatividad vigente. Ver Normograma de la Entidad. ✓ Transparencia, información veraz, oportuna y actualizada. ✓ Cumplimiento de los fines esenciales del Estado en el marco de las competencias del Instituto. ✓ Manejo eficiente de los recursos públicos
<b>ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES</b>	✓ Cumplimiento de las normas (especialmente el Decreto 1072 de 2015) y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.
<b>PROVEEDORES EXTERNOS</b>	✓ Beneficios mutuos y continuidad
<b>SERVIDORES PÚBLICOS CONTRATISTAS</b>	✓ Buen ambiente de trabajo, Estabilidad laboral, Reconocimiento y recompensa, Efectividad del proceso de inducción y reinducción ✓ Trabajo en equipo, Espacios para el crecimiento profesional, Desarrollo de actividades lúdicas de integración, Atención a inquietudes, Autonomía en la realización del trabajo, Tolerancia, respeto y compañerismo, Solidaridad, Canales de comunicación ✓ Las definidas en los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, aplicada a los Servidores Públicos de la Entidad.
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	✓ Sostenibilidad y sustentabilidad para generaciones futuras
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	✓ Interactuar en tiempo real a través de redes sociales con medios de comunicación y comunidad



# 2.4

## La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG



### a) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Actualización de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas, a través de instrumentos de recolección de información como encuestas o entrevistas.,	Enero a Junio de 2024	Lidera Representante de la Alta Dirección para MIPG con el apoyo de Responsables de Procesos
Seguimiento semestral a las salidas no conformes que se generan en los diferentes procesos del SIG, asociadas con el incumplimiento a los requisitos del cliente y demás partes interesadas.	Junio y Noviembre de 2024	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Realizar la difusión de los servicios, requisitos, necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas, a partir de las jornadas de Inducción, Re-inducción y Socialización del SIG.	Enero a Noviembre de 2024	Lidera Representante de la Alta Dirección para MIPG con el apoyo de la Gerencia



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE EXTERNO

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"><li>Revisión del instrumento de medición de la satisfacción del Cliente Externo, de conformidad con los requerimientos del Sistema Integrado de Gestión, para determinar si procede alguna oportunidad de mejora.</li><li>Adicionalmente, es importante utilizar los medios electrónicos para la recolección de información y otros escenarios de contacto con el ciudadano como las reuniones en los municipios, rendición de cuentas, etc.</li></ul>	Enero a Junio de 2024	Representante de la Alta Dirección para MIPG y equipo de trabajo del proceso de atención al ciudadano y procesos misionales
<ul style="list-style-type: none"><li>Consolidación de la medición de satisfacción del cliente 2024</li></ul>	Noviembre de 2024	Equipo de apoyo al Plan de Gestión Social – Dirección Técnica

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

## b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

### MEDICIÓN DEL CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL

Versión 01

Vigente desde: 17/12/2020

El Talento Humano es el factor fundamental del éxito de cualquier organización, es por ello, que la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, quiere conocer el sentir de sus colaboradores sobre diferentes aspectos, importantes en su trabajo. Lo invitamos a participar en esta encuesta, expresando con toda sinceridad y franqueza la percepción sobre cada una de las preguntas de este cuestionario. No existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas y no se registrará su nombre o algún dato que pueda identificarle; las respuestas se procesarán en grupo y su manejo será absolutamente CONFIDENCIAL.

- Sexo:**
- Masculino
  - Femenino
- Edad:**
- 18 a 25 Años
  - 26 a 35 Años
  - 36 a 45 Años
  - 46 a 55 Años
  - > a 56 años
- Tipo de vinculación:**
- Planta
  - Contrato
  - Pasante
- Antigüedad:**
- < de 1 Año
  - 1 a 10 Años
  - 11 a 20 Años
  - > 20 años
- Escolaridad:**
- Primaria / Secundaria
  - Técnico / Tecnólogo
  - Profesional
  - Especialista
  - Magister / Doctorado

Aspectos a Evaluar	(6) Totalmente de acuerdo	(4) De acuerdo	(3) En desacuerdo	(2) Totalmente en Desacuerdo	No sabe / No responde (0)
<b>IDENTIDAD CON LA ENTIDAD, SUS PRINCIPIOS Y VALORES</b>					
La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL es el mejor lugar para trabajar					
La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL cuenta con códigos de integridad y buen gobierno debidamente actualizados					
Me siento orgulloso de ser parte de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL					
En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta la Entidad					
Me motiva servir a la sociedad y a mi país, tengo claro que mi trabajo es una vocación y no una forma rápida de resolver mis problemas económicos.					
Cuando decidí ser servidor público, me comprometí a vivir personal y profesionalmente los valores promulgados por la entidad					
Los servidores públicos hemos aprendido a no discriminar a nuestros compañeros por posiciones políticas, ni sexuales, de religión, edad, clase social, etc.					
Cuando un servidor público tiene falencias en su trabajo, debe asumirlas con responsabilidad. No debe descargar su obligación en los demás, pues esto no genera un compromiso con la entidad y la sociedad.					
Los servidores públicos somos promotores de igualdad en nuestra vida diaria, por lo tanto, brindamos las mismas oportunidades a todas las personas.					



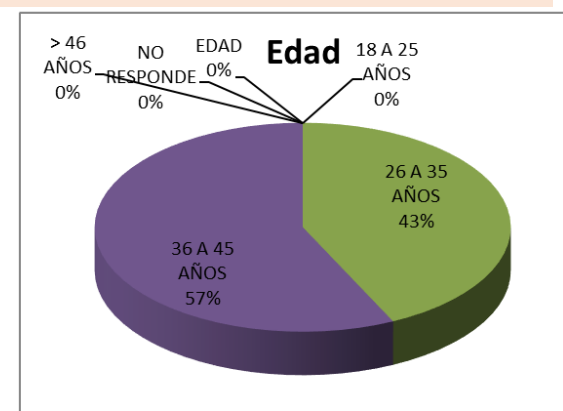
GOBERNACIÓN  
DEL TOLIMA



El Tolima  
nos une

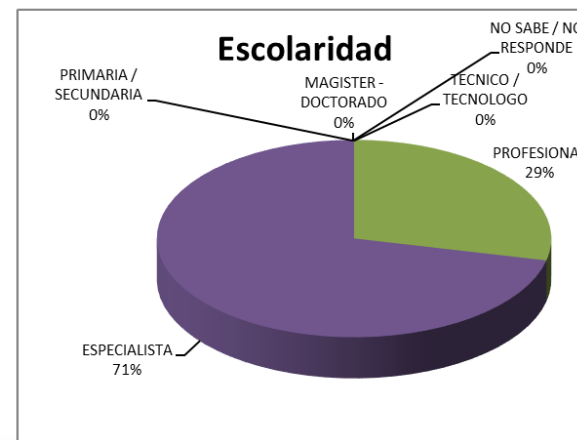
# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO



Encuestas personal de planta  
(7) funcionarios  
Fecha de Aplicación:

Abril de 2023





# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO

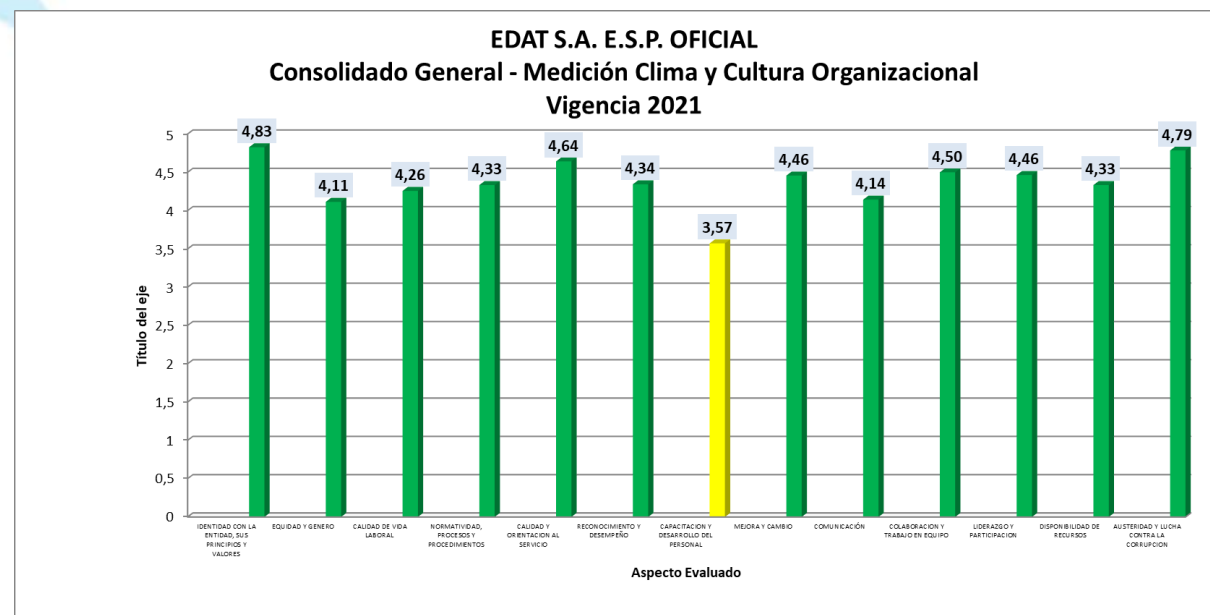


$\leq 3.0$  “incumplimiento o Requiere Atención”

3.9 y 3.1 “cumplimiento satisfactorio”

$\geq 4.0$  “cumplimiento total o Excelente”

IDENTIDAD CON LA ENTIDAD, SUS PRINCIPIOS Y VALORES	4,83
EQUIDAD Y GENERO	4,11
CALIDAD DE VIDA LABORAL	4,26
NORMATIVIDAD, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	4,33
CALIDAD Y ORIENTACION AL SERVICIO	4,64
RECONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO	4,34
CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL	3,57
MEJORA Y CAMBIO	4,46
COMUNICACIÓN	4,14
COLABORACION Y TRABAJO EN EQUIPO	4,50
LIDERAZGO Y PARTICIPACION	4,46
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	4,33
AUSTERIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION	4,79



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO



<= 3.0 "incumplimiento o Requiere Atención"  
3.9 y 3.1 "cumplimiento satisfactorio"  
>= 4.0 "cumplimiento total o Excelente"

Elemento a evaluar	Promedio por elemento	Promedio por aspecto
<b>IDENTIDAD CON LA ENTIDAD, SUS PRINCIPIOS Y VALORES</b>		
La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL es el mejor lugar para trabajar	4,50	<b>4,83</b>
La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL cuenta con códigos de integridad y buen gobierno debidamente actualizados	3,86	
Me siento orgulloso de ser parte de la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL	4,86	
En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta la Entidad	5,00	
Me motiva servir a la sociedad y a mi país, tengo claro que mi trabajo es una vocación y no una forma rápida de resolver mis problemas económicos.	5,00	
Cuando decidí ser servidor público, me comprometí a vivir personal y profesionalmente los valores promulgados por la entidad	5,00	
Los servidores públicos hemos aprendido a no discriminar a nuestros compañeros por posiciones políticas, ni sexuales, de religión, edad, clase social, etc.	4,86	
Cuando un servidor público tiene falencias en su trabajo, debe asumirlas con responsabilidad. No debe descargar su obligación en los demás, pues esto no genera un compromiso con la entidad y la sociedad.	4,86	
Los servidores públicos somos promotores de igualdad en nuestra vida diaria, por lo tanto, brindamos las mismas oportunidades a todas las personas.	5,00	
Como servidor público he aprendido que mi desempeño diario es la clave para construir la confianza que la sociedad necesita.	5,00	
Un servidor público tiene claro que es referente de comportamiento frente a cualquier ciudadano, por lo cual debe esforzarse por resolver todos los problemas personales o profesionales de forma transparente	5,00	
Un servidor público no utiliza su trabajo para recibir beneficios adicionales de terceros, pues es consciente que esto trae consecuencias negativas para la sociedad.	5,00	

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO



<= 3.0 "incumplimiento o Requiere Atención"


3.9 y 3.1 "cumplimiento satisfactorio"

>= 4.0 "cumplimiento total o Excelente"

<b>EQUIDAD Y GENERO</b>		
En la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL hay ausencia de situaciones de intimidación o maltrato	4,29	4,11
En la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL existen instalaciones adecuadas para las personas con discapacidad	4,14	
Existen mecanismos de evaluación del desempeño sin discriminación para hombres y mujeres	3,71	
En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable	4,86	
En la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL se dan las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre hombres y mujeres	3,57	
<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>		
Mi puesto de trabajo cuenta con las condiciones ergonómicas apropiadas	4,00	4,26
El nivel de ruido no afecta el desarrollo de mis actividades	3,43	
Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo	4,14	
En mi área el trato entre servidores públicos es respetuoso	5,00	
Me siento feliz haciendo mi trabajo	4,71	
<b>NORMATIVIDAD, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
Conozco la normatividad aplicable para el desarrollo de mi trabajo	4,71	4,33
Conozco los procesos y procedimientos de mi dependencia	4,86	
He recibido capacitación para desempeñar los procesos y procedimientos de mi dependencia	3,86	
Los procesos y procedimientos me permiten alcanzar las metas en mi dependencia	4,57	
Estoy informado de los cambios en los procesos y procedimientos que existen en mi dependencia	4,43	
Los procedimientos están actualizados	3,57	

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO

		
	<= 3.0	"incumplimiento o Requiere Atención"
	3.9 y 3.1	"cumplimiento satisfactorio"
	>= 4.0	"cumplimiento total o Excelente"
<b>CALIDAD Y ORIENTACION AL SERVICIO</b>		
Conozco las necesidades de los usuarios o clientes de mi trabajo.	4,71	<b>4,64</b>
El trato que brindamos en mi dependencia a los usuarios o clientes es cordial y respetuoso.	4,86	
En mi dependencia se aprovechan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios y los procesos	4,29	
La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL promueve captar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de nuestros usuarios o clientes.	4,71	
<b>RECONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO</b>		
Acuerdo con mi jefe las expectativas sobre mi desempeño	4,14	<b>4,34</b>
Mi jefe es objetivo cuando evalúa mi desempeño	4,29	
Mi jefe me proporciona retroalimentación sobre mi desempeño	4,43	
La retroalimentación sobre mi desempeño es constructiva y me ayuda a mejorar	4,43	
Mi jefe reconoce la contribución de mi trabajo para el logro de los objetivos del área	4,43	
<b>CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL</b>		
La EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL cuenta con un programa de capacitación adecuado a mis necesidades	3,29	<b>3,57</b>
He recibido socialización del programa de capacitación	3,57	
La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo	3,43	
La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo.	3,57	
Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada	3,71	
Las actividades de bienestar que se adelantan en la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, cumplen con mis expectativas (Celebraciones especiales, Torneos deportivos, motivación, etc.)	3,71	
Los eventos de integración cumplen con el objetivo de lograr el acercamiento y mejorar la convivencia entre el personal de la Entidad	3,71	



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO



<= 3.0 "incumplimiento o Requiere Atención"

3.9 y 3.1 "cumplimiento satisfactorio"

>= 4.0 "cumplimiento total o Excelente"

MEJORA Y CAMBIO		
Considero que en mi dependencia se proporcionan los servicios de la mejor forma	4,57	4,46
En la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL existen comités u otras instancias que captan nuestras sugerencias para mejorar nuestra gestión	4,14	
Me siento preparado para aceptar y enfrentar los cambios que ocurran en la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL	4,86	
Mi jefe me alienta a ser creativo en el desarrollo de mi trabajo.	4,14	
Considero que la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL es una entidad altamente productiva	4,57	
COMUNICACIÓN		
En mi trabajo existe comunicación entre las diferentes áreas.	4,43	4,14
Mi jefe me informa de los objetivos que tenemos que lograr en mi área.	4,14	
Mis superiores comunican la visión, la misión y los principios y valores de la organización.	3,86	
COLABORACION Y TRABAJO EN EQUIPO		
En mi dependencia se promueve trabajar en equipo.	4,71	4,50
En mi dependencia recibimos capacitación para trabajar en equipo	3,86	
Cuando trabajo en equipo se logran mejores resultados.	4,86	
En mi dependencia se trabaja en equipo	4,57	

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO



<= 3.0 "incumplimiento o Requiere Atención"

3.9 y 3.1 "cumplimiento satisfactorio"

>= 4.0 "cumplimiento total o Excelente"

<b>LIDERAZGO Y PARTICIPACION</b>		
Mi jefe es congruente en lo que dice y lo que hace	4,43	<b>4,46</b>
Mi jefe me proporciona la información necesaria para desempeñar mi trabajo	4,43	
Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios	4,57	
Mi jefe distribuye el trabajo de forma equitativa	4,43	
<b>DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>		
Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones.	4,29	<b>4,33</b>
El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mi trabajo	4,29	
Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo	4,43	
<b>AUSTERIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION</b>		
la EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL es ejemplo de transparencia y lucha contra a la corrupción	4,86	<b>4,79</b>
En mi dependencia se implementan medidas para prevenir la corrupción	4,57	
Mis superiores son austeros y responsables en el manejo de los recursos públicos	4,71	
En mi trabajo si veo corrupción, la denuncio	5,00	

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes – CLIENTE INTERNO

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Determinar acciones que permitan mejorar los aspectos que presentan debilidades, incluyendo estrategias para el desarrollo del Talento Humano en los respectivos planes que se manejan en el proceso (Plan Estratégico de Gestión Humana, Plan de Capacitación, Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos, etc.)	Enero a Junio de 2024	Secretaría General y Jurídica – Profesional de Apoyo a Gestión Humana
Realizar la consolidación de los resultados de la encuesta de Clima y Cultura Organizacional para Contratistas	Junio de 2024	
Aplicar la encuesta de medición del Clima y Cultura Organizacional para la vigencia 2024.	Marzo de 2024	

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## c) Resultados de la auditoría



**EFICACIA DEL PLAN DE AUDITORÍA: 90%**

**(10 AUDITORÍAS PROGRAMADAS Y 9 REALIZADAS. No se pudo realizar la auditoría al proceso de gestión Estratégica, porque se encontraban en proceso de empalme,)**

**Noviembre 08 al 17 de 2023**

**Hallazgos positivos = 67%**  
**Hallazgos que requieren intervención = 33%**



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## c) Resultados de la auditoría

PROCESOS	CONFORMIDADES	FORTALEZAS	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN	OPORTUNIDADES DE MEJORA
GESTIÓN TECNOLÓGICA	7	5	0	11	4
GESTIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS	11	3	1	3	2
ASEGURAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS					
ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA					
ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	5	1	2	4
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	19	2	0	3	1
GESTIÓN CONTRACTUAL	11	4	1	2	1
GESTIÓN JURÍDICA					
GESTIÓN HUMANA Y SST	3	3	3	4	3
GESTIÓN FINANCIERA	15	5	0	1	1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
GESTIÓN DOCUMENTAL	12	3	0	4	5
GESTIÓN ESTRATÉGICA	3	2	0	3	2
GESTIÓN DEL SIG					
TOTALES	92	32	6	33	23
	124		62		
	67%		33%		
	186				

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## c) Resultados de la auditoría

### Fortalezas

- ✓ Compromiso del equipo auditor para la preparación de la auditoría y la selección de las preguntas específicas del proceso
- ✓ Conocimiento de las normas a Auditar
- ✓ Desarrollo de la Lista de Verificación
- ✓ Oportunidad en la entrega de Informes de Auditoría
- ✓ Amabilidad, Respeto, Ética en el desarrollo de la auditoría
- ✓ Cumplimiento de los lineamientos impartidos para el desarrollo de la Auditoría (Tips – Correo Electrónico)

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## c) Resultados de la auditoría

### Principales hallazgos que requieren intervención.

- ✓ Actualización de los requisitos legales (Normogramas)
- ✓ Actualización de los documentos de los procesos (DOFA, Mapas de Riesgos, Caracterizaciones, Procedimientos, Formatos)
- ✓ Fortalecer los procesos de socialización y apropiación de los riesgos del proceso.
- ✓ Documentación de las Acciones Correctivas y de mejora que se generan en el proceso
- ✓ Condiciones de infraestructura y ambiente de trabajo en los diferentes procesos auditados

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## c) Resultados de la auditoría

### Oportunidades de Mejora.

- ✓ Mayor tiempo para el desarrollo de cada auditoría
- ✓ Fortalecer el cierre de la auditoría, indicando claramente el número de NC y Observaciones.
- ✓ Ampliación de la auditoría a Contratistas de Obra
- ✓ Agregar a la Lista de Verificación otros numerales de la norma para auditar
- ✓ Mejorar la redacción de Conformidades y Fortalezas



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## c) Resultados de la auditoría



**PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN  
DE LOS AUDITORES: 4,5**

### AUDITORES INTERNOS QUE PARTICIPARON EN EL 1ER. CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS **15 AUDITORES**

No.	AUDITOR	PROCESO AL QUE PERTENECE
1	ANDREA JIMENA ARIZA TOVAR	Gestión Jurídica
2	CAMILA IZASAGA PEREZ	Atención al Ciudadano
3	CAMILO ANDRÉS RODRIGUEZ CHAVARRO	Gestión y Desarrollo de Proyectos
4	DAYAN CAROLINA VILLANUEVA MUÑOZ	Aseguramiento en la prestación de Servicios
5	DICENID HERNANDEZ VILLARREAL	Atención al Ciudadano
6	DIEGO ALBERTO CASAS MORALES	Evaluación Independiente
7	GANDY JAVIER MARROQUIN SAAVEDRA	Gestión Tecnológica
8	JAIRO ALEJANDRO MOLINA CARDOZO	Gestión Documental
9	DANIELA RODRIGUEZ	Gestión y Desarrollo de Proyectos
10	JUAN CAMILO CALLEJAS MURCIA	Gestión Financiera
11	MICHEL ANN MACHUCA PUENTES	Gestión Contractual
12	ANGY GOMEZ BURITICÁ	Aseguramiento en la prestación de Servicios
13	RICARDO SANDOVAL ROZO	Gestión Humana y SST
14	VIVIANA MARCELA ACOSTA LEYTON	Gestión del SIG
15	PILAR CUBILLOS	Gestión Humana y SST

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## c) Resultados de la auditoría

Como resultado de la auditoría interna se concluye que el Sistema Integrado de Gestión es:

**CONVENIENTE** porque los resultados de auditoría son útiles para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada o potencial, en pro del mejoramiento continuo en la prestación del servicio del Instituto.

**ADECUADO** porque aún cuando se presentaron 62 hallazgos negativos en los procesos, los hallazgos de la auditoría demuestran que existe coherencia entre los objetivos de los procesos, con la filosofía de la organización, de igual manera se evidencia una notable apropiación del sistema.

**EFICAZ** porque al verificar el cumplimiento de los Planes o Cronogramas de Trabajo se evidencia el compromiso con la mejora continua y una mayor apropiación en el uso de estas herramientas del SIG.

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## c) Resultados de la auditoría

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Fortalecer las debilidades evidenciadas en los auditores internos que participaron en el 4º. Ciclo de Auditorías Internas, a partir de jornadas de capacitación.	2 meses antes del Ciclo de Auditorías	Representante de la Alta Dirección para MIPG y su equipo de trabajo
Realizar una nueva capacitación para auditores internos con el fin de involucrar mayor número de colaboradores con el sistema	Junio de 2024	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Gerencia
Capacitar al equipo actual de auditores como Auditores HSEQ	Junio de 2024	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Gerencia
Programar un Ciclo de Auditorías Internas para el SIG en la vigencia 2024	Julio - Agosto de 2024	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditores Líderes

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

d) No conformidades, acciones correctivas y mejora continua;

PROCESOS	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN	OPORTUNIDADES DE MEJORA
GESTIÓN TECNOLÓGICA	0	11	4
GESTIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS			
ASEGURAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	3	2
ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA			
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	2	4
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	0	3	1
GESTIÓN CONTRACTUAL			
GESTIÓN JURÍDICA	1	2	1
GESTIÓN HUMANA Y SST	3	4	3
GESTIÓN FINANCIERA			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	0	1	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	0	4	5
GESTIÓN ESTRATÉGICA			
GESTIÓN DEL SIG	0	3	2
<b>TOTALES</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>23</b>
		<b>62</b>	
		<b>33%</b>	



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

d) No conformidades, acciones correctivas y mejora continua;

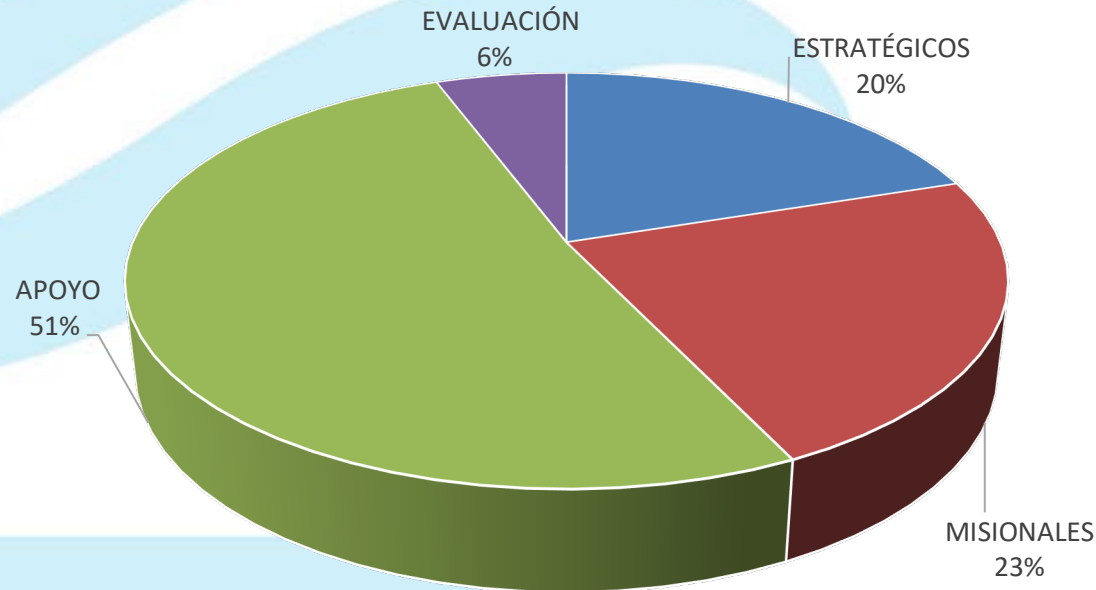
COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Realizar seguimiento a la eficacia de las Acciones Correctivas y de Mejora, resultantes del 3er. Ciclo de Auditorías Interna de Calidad.	Enero a Julio de 2024	Audidores Líderes
Realizar el cierre de las Acciones Correctivas y de Mejora, resultantes del 3er. Ciclo de Auditorías Interna de Calidad.	Enero a Julio de 2024	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Promover la cultura de la identificación, análisis y documentación de Acciones Correctivas y de Mejora que tomen en cuenta otras fuentes, además de las Auditorías Internas (Revisión por la Dirección, PQR, Desempeño de los procesos, Salidas No Conformes, etc.)	Permanente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

# 2.4

## La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

e) Los resultados de seguimiento y medición;

CONSOLIDADO INDICADORES DE GESTIÓN 2023 POR TIPO DE PROCESO



TIPO DE PROCESO	No. INDICADORES
ESTRATÉGICOS	7
MISIONALES	8
APOYO	18
EVALUACIÓN	2
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

e) Los resultados de seguimiento y medición;

## Valoración de los Estándares Mínimos - Resolución 0312 DE 2019

**ACEPTABLE:** • Mantener la calificación y evidencias a disposición de MinTrabajo. • Incluir en el Plan de Anual de Trabajo las mejoras detectadas



Mayor o igual  
a 86%

**MODERADAMENTE ACEPTABLE:** • Plan de Mejoramiento a disposición de MinTrabajo • Enviar a la ARL reporte de avances (max a los seis meses) • Plan de visita MinTrabajo



Entre 61 y 85%

**CRITICO:** • Plan de Mejoramiento de inmediato a disposición de MinTrabajo • Enviar a la ARL reporte de avances ( máx a los tres meses) • Seguimiento anual y Plan de Visita la empresa



Menor al 60%

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## e) Los resultados de seguimiento y medición;

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Realizar la medición de los indicadores de gestión definidos para cada uno de los procesos.	Semestral 2024	Responsables de procesos
Actualizar el estado de avance del SG.SST, de acuerdo con lo definido en la Resolución 0312 de 2019	Marzo de 2024	Profesional de apoyo al SG-SST
Seguimiento al estado de avance en la medición, comportamiento o tendencia de los indicadores de cada proceso	Semestralmente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

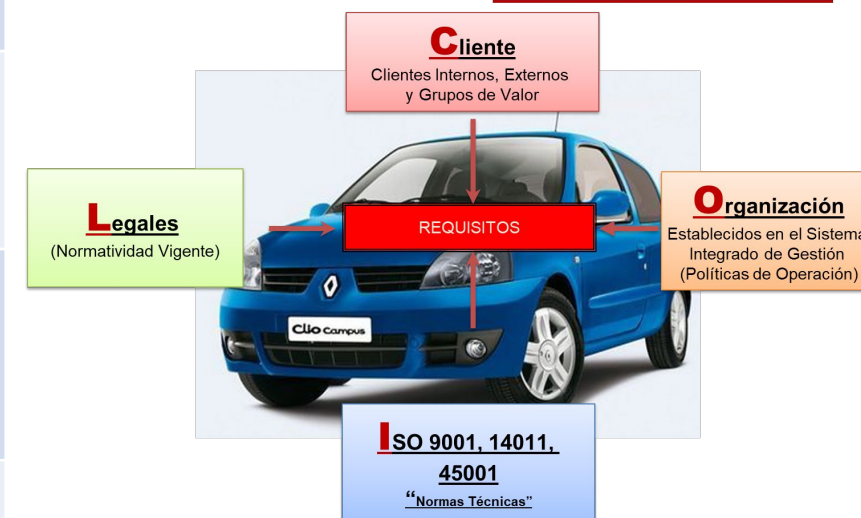


# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

f) Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos;

TIPO DE REQUISITO	ACTIVIDADES REALIZADAS	MECANISMO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
CLIENTES	Se realizó la definición de los Requisitos del Cliente (Ver Manual del SIG)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manual del SIG</li> <li>✓ Control de Salidas No Conformes</li> <li>✓ Auditorías Internas.</li> </ul>
LEGALES	Con corte a 31 de octubre de 2022, se reporta la actualización al <b>100%</b> de los Normogramas (Requisitos Legales) que hacen parte de cada uno de los procesos definidos en la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Normogramas</li> <li>✓ Auditorías Internas.</li> </ul>
ISO	Desarrollo del 1er. Ciclo de Auditorías Internas de Calidad Se realizó la Matriz de Articulación de Requisitos de las tres Normas a implementar en el SIG (Ver anexo del Manual SIG)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manual del SIG</li> <li>✓ Auditorías Internas.</li> </ul>
ORGANIZACIÓN	Los requisitos de la Organización se incluyeron en las caracterizaciones de los procesos, en el numeral de Políticas de Operación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Caracterización del proceso</li> <li>✓ Auditorías Internas.</li> </ul>

## REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y DEMÁS GRUPOS DE VALOR



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

f) Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos;

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Revisar y actualizar los Requisitos del Cliente y de la Organización, de acuerdo con las necesidades de los procesos y la mejora continua del SIG	Junio de 2024	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Responsables de Procesos
Realizar la actualización del Normograma de cada proceso, de acuerdo con la expedición de nueva normatividad.	Junio de 2024	Responsables de procesos
Realizar seguimiento al cumplimiento en la actualización de los requisitos CLIO	Semestralmente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## g) Desempeño de los Proveedores

**Adicionalmente para aumentar el desempeño de los proveedores y fortalecer los procesos contractuales, se trabajó durante la vigencia 2023 en la actualización del Proceso de Apoyo denominado Gestión Contractual y Jurídica, en donde se realizaron entre otras las siguientes actividades:**

- ✓ Actualización de la Caracterización del Proceso
- ✓ Actualización de los formatos utilizados para el desarrollo del proceso (Actas de Inicio, Reinicio, Suspensión, Informes de Actividades, Actas de Finalización, Análisis del sector, Estudios previos, etc.)
- ✓ Aplicación de los lineamientos establecidos por Colombia Compra Eficiente SECOP
- ✓ Capacitación para los líderes de los procesos, personal de apoyo a los procesos contractuales, funcionarios en general y proveedores, en el uso de la Plataforma SECOP
- ✓ Implementación de la Plataforma SECOP en el desarrollo de TODOS los procesos contractuales de la EDAT S.A. E.S.P OFICIAL

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## g) Desempeño de los Proveedores

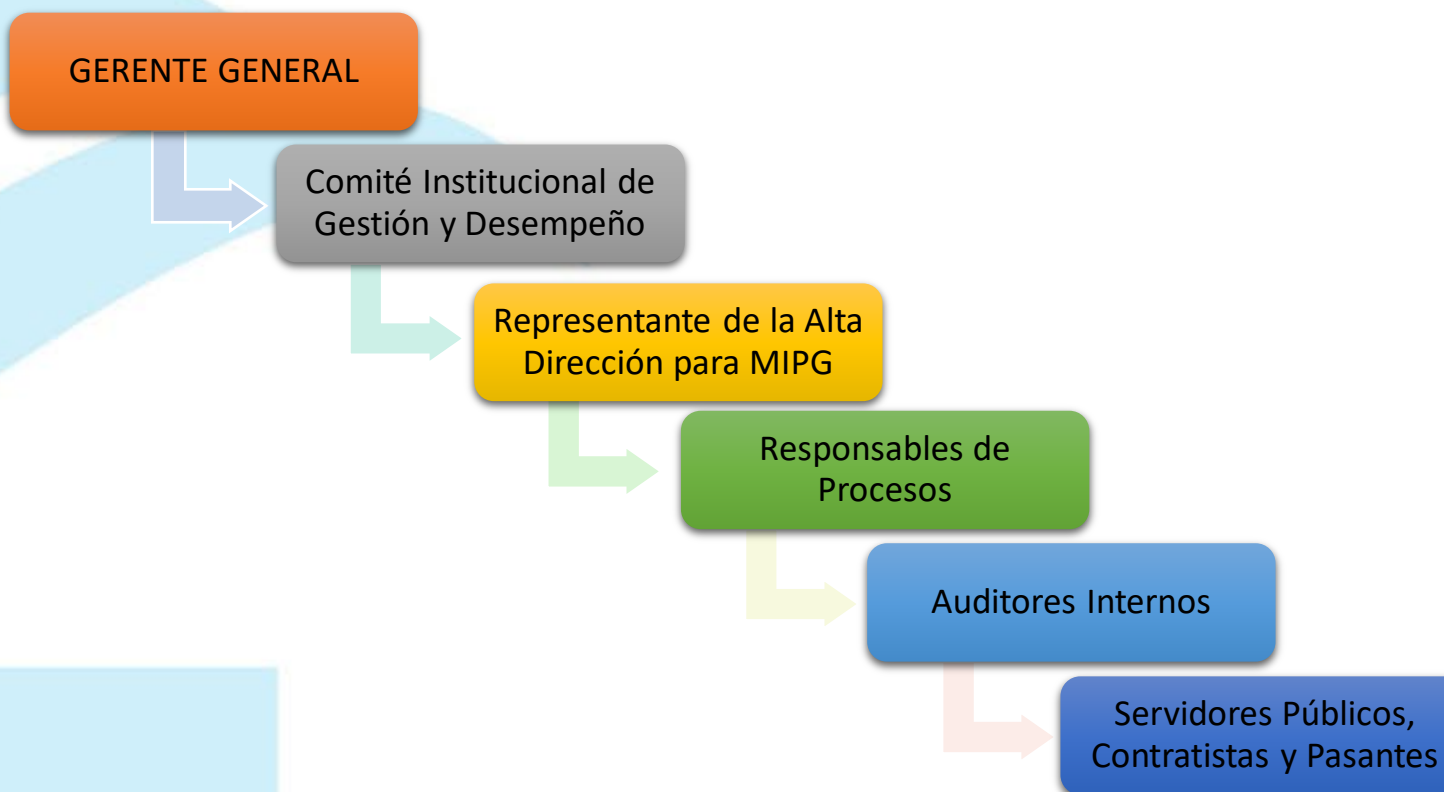
COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Actualizar el Manual de Contratación	Julio de 2024	Secretaria General y Jurídica y su equipo de trabajo
Fortalecer los proceso de socialización, capacitación e implementación de la Plataforma Tecnológica SECOP II.	Enero a Diciembre de 2024	Secretaria General y Jurídica y su equipo de trabajo
Realizar revisión y actualización de los documentos asociados con el desarrollo del proceso contractual, de acuerdo con lo definido en la normatividad vigente.	Permanente	Secretaria General y Jurídica y su equipo de trabajo
Incluir en todos los procesos contractuales para la vigencia 2024 el cumplimiento de los requisitos y lineamientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001 – Calidad, ISO 14001 – Ambiental e ISO 45001 – Seguridad y Salud en el Trabajo)	Enero a Diciembre de 2024	Secretario General y su equipo de trabajo con el apoyo del Representante de la Alta Dirección para MIPG
Implementar el desarrollo de inspecciones HSEQ a los contratistas de Obra, Servicios Generales y Mantenimiento a los supervisores de los contratos, para que se formulen las respectivas acciones de mejora	Enero a Diciembre de 2024	Supervisores de Contratos con el apoyo del Rep. de la Dirección



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## h) Consulta y la participación de los funcionarios

Durante la vigencia 2023, se trabajó en el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión a partir de los siguientes actores:



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## h) Consulta y la participación de los funcionarios

Comité Institucional de  
Gestión y Desempeño

Para la vigencia 2023 se realizaron  
6 reuniones del CIGD



### RESOLUCIÓN No. 052 (25 de septiembre de 2020)

*“Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial, se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se deroga la Resolución No. 130 de 2019 y se dictan otras disposiciones.”*

**EL GERENTE DE LA EMPRESA DEPARTAMENTAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL TOLIMA EDAT S.A. E.S.P. Oficial**

En ejercicio de las facultades legales, estatutarias, en especial las conferidas por la Ley 489 de 1998, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 y el artículo 2.2.22.3.8 de Decreto 1083 de 2015, adicionado por el Decreto 1499 de 2017 y,

**ARTÍCULO 10. INTEGRACIÓN DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO.** El Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la *Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial* está integrado por:

- El Gerente en su calidad de representante legal.
- El Secretario General y Jurídico
- El Director Técnico
- El Director Financiero y de Tesorería
- El Representante de la Alta Dirección para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión,

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El Gerente, es el Presidente del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El Director Administrativo de Control Interno o quien haga sus veces, será invitado permanente con voz, pero sin voto.

**PARÁGRAFO TERCERO.** Con excepción del Gerente, la participación en el Comité a que refiere la presente Resolución, es indelegable.

**PARÁGRAFO CUARTO.** Al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, podrán asistir otros funcionarios, asesores o contratistas, en calidad de invitados, los cuales tendrán derecho a voz, pero no a voto, cuando la naturaleza del asunto a tratar, así lo requiera.

**PARÁGRAFO QUINTO.** La secretaría técnica será ejercida por El Secretario General y Jurídico, o quien haga sus veces.



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

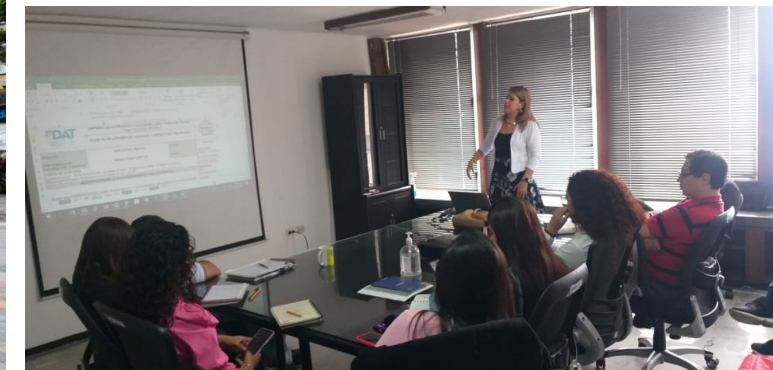
Gestor  
PDA  
TOLIMA

## h) Consulta y la participación de los funcionarios

Responsables de Procesos

**Se realizaron un total de 6 jornadas de capacitación con el equipo de responsables de procesos. Aprox 20 horas.**

- ✓ Gestión del Riesgo
- ✓ Auditorías Internas de Calidad
- ✓ Indicadores de Gestión
- ✓ Planes de Mejoramiento
- ✓ Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Se realizó 1 Jornada de Inducción y Re-inducción, con una asistencia de 45 funcionarios en promedio.



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## h) Consulta y la participación de los funcionarios

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Fortalecer los procesos de socialización, capacitación, Inducción y mejora continua del SIG, con todos los actores del sistemas	Enero a Diciembre de 2024	Representante de la Dirección para MIPG y Equipo de Trabajo
Continuar con el desarrollo de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño con una periodicidad mensual	Enero a Diciembre de 2024	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Fortalecer los procesos de capacitación con el Equipo de Responsables de Procesos, incluyendo los Brigadistas y el SG-SST	Enero a Diciembre de 2024	Responsables de Procesos



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

i) Los riesgos y las oportunidades de la organización

## POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Propender por la adecuada identificación de los riesgos de gestión (financieros, contractuales, jurídicos, entre otros), corrupción y de seguridad digital y el adecuado tratamiento de los mismos para todos los procesos de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial, estableciendo un marco general de actuación para todos los servidores públicos de la entidad, mediante la identificación de acciones de control, respuestas oportunas y estrategias institucionales ante las situaciones que puedan afectar el cumplimiento de la misión y el logro de objetivos institucionales.

Disminuyendo las potenciales consecuencia negativas, reduciendo las vulnerabilidades ante las amenazas internas y externas o mejorando las capacidades institucionales de respuesta a eventos identificados o inesperados que afecten al talento humano, la infraestructura tecnológica o los servicios esenciales de los que depende la Entidad.



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

i) Los riesgos y las oportunidades de la organización

## POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

LINEAS DE DEFENSA	RESPONSABLES	RESPONSABILIDAD FRENTE AL RIESGO
<b>Línea Estratégica</b>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Comité Institucional de Coordinación de Control Interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir y aprobar el marco general para la gestión del riesgo, la gestión de la continuidad del negocio y el control</li> <li>Analizar los riesgos, vulnerabilidades, amenazas y escenarios de pérdida de continuidad de negocio institucionales que pongan en peligro el cumplimiento de los objetivos estratégicos, planes institucionales, metas, compromisos de la entidad y capacidades para prestar servicios.</li> <li>Definir y aprobar la política para la administración del riesgo</li> </ul>
<b>Primera Línea</b>	Alta dirección y líderes de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar que se implemente la metodología para mitigar los riesgos en la operación de los procesos, reportando a la segunda línea sus avances y dificultades.</li> </ul>
<b>Segunda Línea</b>	Dirección Técnica Representante de la Dirección para MIPG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar asesoría de la presente metodología, así como de los planes de tratamiento de riesgo identificados en todos los niveles de la entidad, de tal forma que se asegure su implementación.</li> </ul>
<b>Tercera Línea</b>	Oficina de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar evaluación independiente sobre la Gestión del Riesgo en la Entidad, catalogándola como una unidad auditable más, dentro de su Universo de Auditoría y por tanto debe dar a conocer a toda la Entidad el Plan Anual de Auditorías basado en riesgos, y los resultados de la evaluación de la Gestión del Riesgo.</li> </ul>

### NIVELES DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO O TOLERANCIA AL RIESGO:

**Ningún riesgo de corrupción podrá ser aceptado.**

**Los riesgos de gestión y de seguridad digital identificados en zona de riesgo BAJA, Se ACEPTARÁ el riesgo y se administrará por medio de las actividades propias del proceso o procedimiento asociado y se realizará reporte bimensual de su desempeño.**

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## i) Los riesgos y las oportunidades de la organización

### Gestión Estratégica del Talento Humano

 <p><b>CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVIDORES</b></p> <p>Información demográfica Talento Humano Diagnóstico Talento Humano</p>	 <p><b>SGSST</b></p> <p>Promoción, prevención y toma de conciencia en Salud y Seguridad</p>	 <p><b>FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO TH</b></p> <p>Clima Organizacional Plan de bienestar Incentivos Inducción y Reinducción Capacitación Desarrollo de Competencias Cultura Organizacional</p>	 <p><b>AMBIENTE LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL</b></p> <p>Teletrabajo Ambiente Laboral Horarios flexibles Gestión del conflicto Dialogo social y concertación</p>	 <p><b>VÍNCULO LABORAL</b></p> <p>Plan de Vacantes Vinculación por mérito Movilidad Evaluación de desempeño Acuerdos de gestión Mejoramiento Individual Análisis de retiro</p>	 <p><b>DIRECCIONAMIENTO</b></p> <p>Diseño, Formulación y Evaluación plan estratégico</p>
--	--	---	--	---	---

### Integridad

 <p>Adopción, divulgación y apropiación del Código de Integridad</p>	 <p><b>VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO</b> Código de Integridad</p> <p>Ajuste a la entidad del Código de Integridad (Valores)</p>	 <p>Seguimiento a la implementación del Código de Integridad</p>
---	--	--

## 1. Dimensión Talento Humano

# MIPG Vs la Gestión del Riesgo



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG



Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial  
Gestor PDA TOLIMA

## 2. Dimensión Dirección Estratégico y Planeación

**Planeación Institucional**

<p>Política de planeación institucional Plan estratégico sectorial e institucional Plan de Acción Anual Reporte de metas SINERGIA Indicadores</p>	<p>Metas relacionadas con la cultura de la educación en derechos humanos, paz y derecho humanitario</p>	<p>Caracterización de ciudadanos</p>	<p>Diagnósticos de capacidades y entornos insumo de direccionamiento</p>	<p>STOP CORRUPTION Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano</p>	<p>Plan Estratégico de Talento Humano PETIC</p>
---	---	--------------------------------------	--	---	---

## 3. Dimensión Gestión con Valores para Resultados

**Ventanilla hacia adentro**

<p>Política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos. (Diagnóstico para la optimización, Estructura Organizacional, Esquema de negocio. Mapa de procesos, Planta, Gestión de Recursos Físicos, Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público)</p>	<p>Política de gestión presupuestal y eficiencia en el gasto público (ejecución presupuestal)</p>	<p>Política de gobierno digital (tics para la gestión (estrategia TI, gobierno TI, información, sistemas de información, servicios tecnológicos, uso y apropiación, capacidades institucionales)</p>	<p>Seguridad de la información Seguridad digital</p>	<p>Política de defensa jurídica (Comité de conciliación, Sistema único de gestión e información a la actividad litigiosa del estado, gestión de defensa jurídica)</p>	<p>SECOP</p>
--	---	--	--	---	--------------





# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## 4. Dimensión: Evaluación de Resultados

### Seguimiento y evaluación del desempeño institucional



Diseño, implementación y comunicación de los mecanismos de seguimiento y evaluación



Revisar y actualizar indicadores  
Evaluación de indicadores y metas de gobierno



Evaluar el logro de los resultados

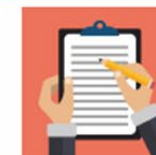


Evaluar la gestión del riesgo de la entidad

mipg

modelo integrado de planeación y gestión

Autodiagnóstico MIPG V2



Documentar resultados de seguimiento

### Control interno



Ambiente de Control



Gestión de riesgos institucionales



Auditorías



Planes de Mejoramiento

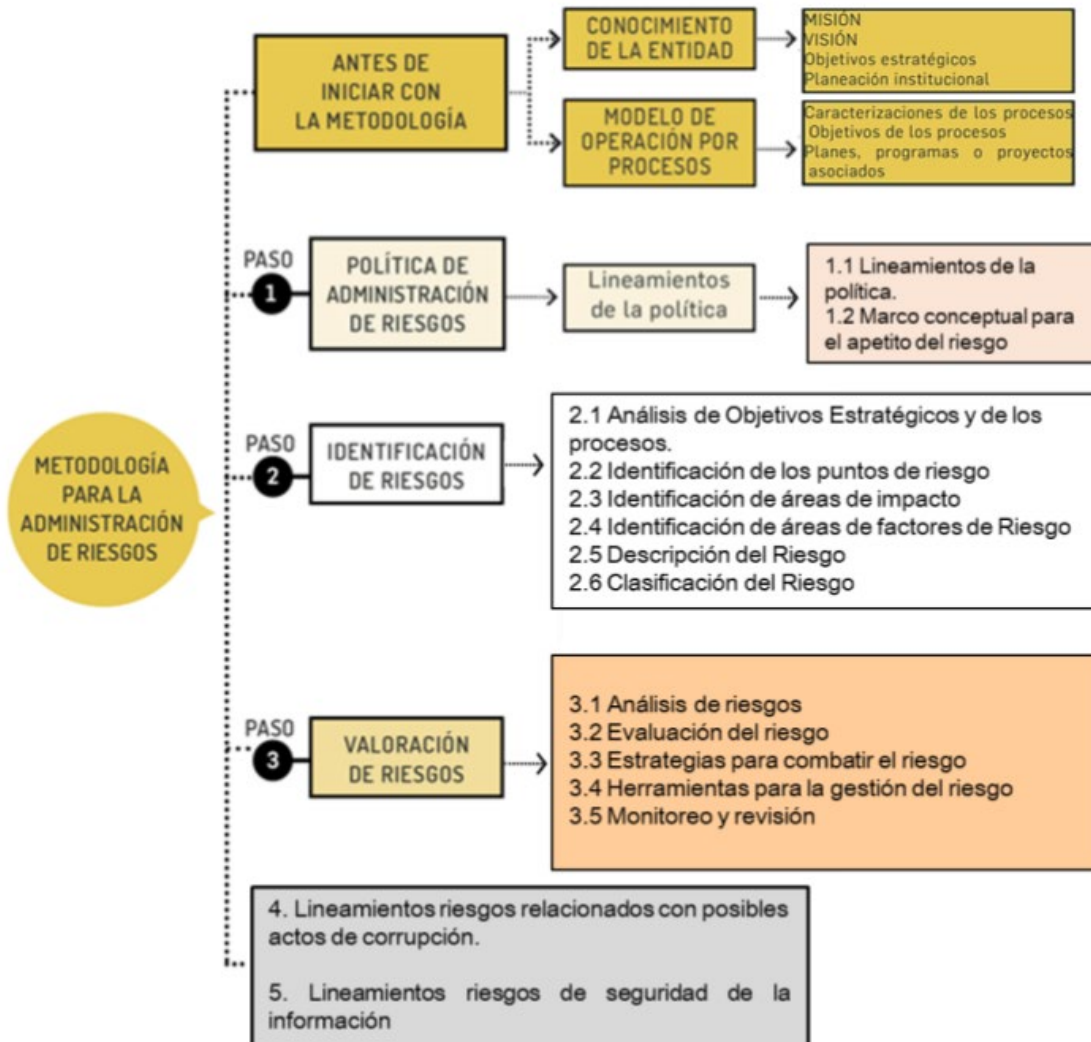
## 7. Dimensión: Control Interno

# Metodología para la Administración del Riesgo



Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA



Fuente: Elaborado y actualizado por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA



El Tolima nos une  
Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor PDA TOLIMA



# Paso 3. Valoración del riesgo

## TABLA DE PROBABILIDAD

	Frecuencia de la Actividad	Probabilidad
Muy Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta como máximos 2 veces por año	20%
Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 3 a 24 veces por año	40%
Media	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año	60%
Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta mínimo 500 veces al año y máximo 5000 veces por año	80%
Muy Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta más de 5000 veces por año	100%

Fuente: Adaptado del Curso Riesgo Operativo Universidad del Rosario por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.

## TABLA DE IMPACTO

	Afectación Económica	Reputacional
Leve 20%	Afectación menor a 10 SMLMV .	El riesgo afecta la imagen de algún área de la organización.
Menor-40%	Entre 10 y 50 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores.
Moderado 60%	Entre 50 y 100 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.
Mayor 80%	Entre 100 y 500 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal.
Catastrófico 100%	Mayor a 500 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad a nivel nacional, con efecto publicitario sostenido a nivel país

Fuente: Adaptado del Curso Riesgo Operativo Universidad del Rosario por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.

# Paso 3. Valoración del riesgo

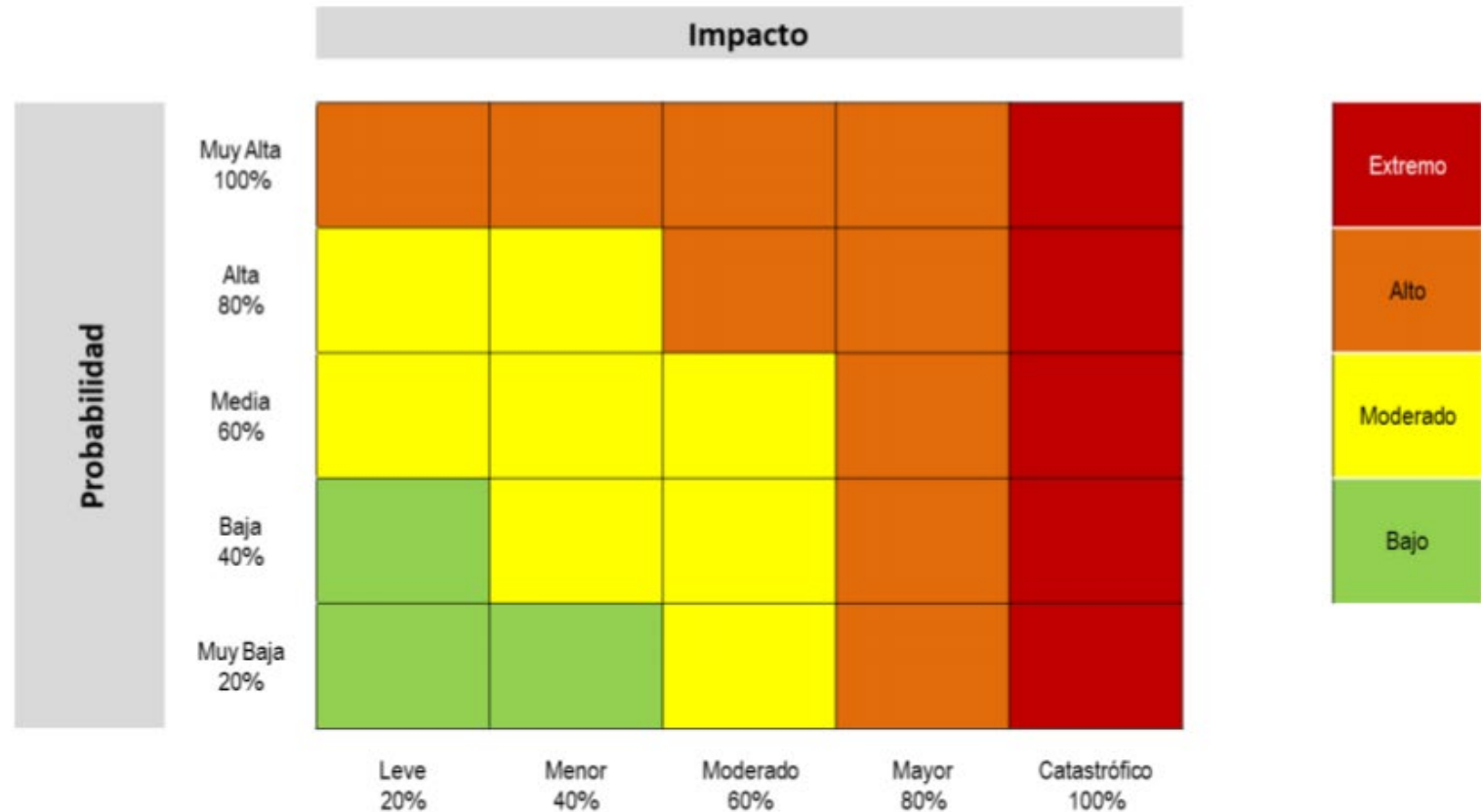


Empresa Departamental  
de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo del Tolima S.A.  
E.S.P. Oficial

Gestor  
PDA  
TOLIMA

## Matriz de Criticidad del riesgo o Mapa de Calor

De acuerdo con el análisis del riesgo, y su ubicación en la Matriz de Criticidad del Riesgo o también conocida como Mapa de Calor, se emplearán los siguientes colores para la identificación de la zona del riesgo inherente, en función de la probabilidad y el impacto analizado:



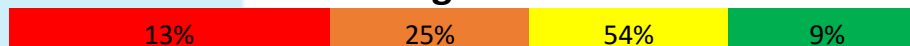
Fuente: Adaptado del Curso Riesgo Operativo Universidad del Rosario por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.



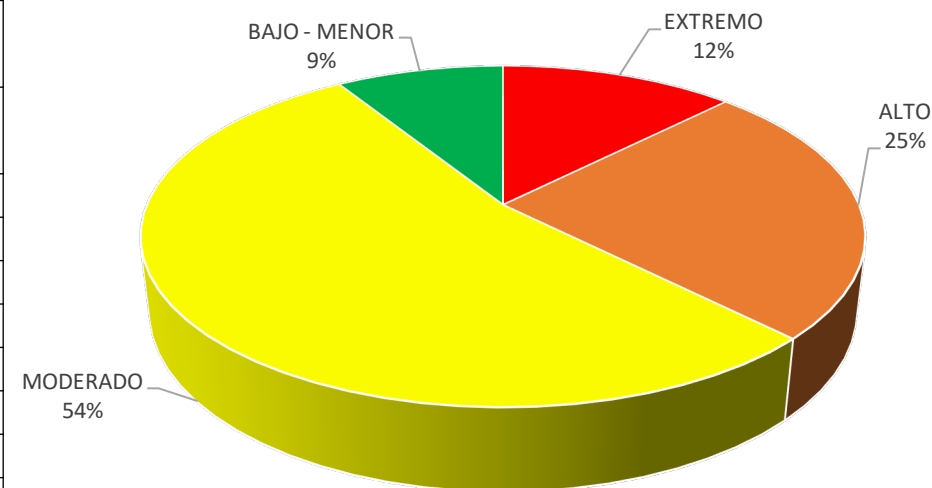
# Consolidado Riesgos por Procesos Vigencia 2023

PROCESO	TIPO DE RIESGOS			
	EXTREMO	ALTO	MODERADO	BAJO - MENOR
Gestión Estratégica		1	5	
Gestión del SIG		3	4	
Gestión Tecnológica	6			1
Gestión y Desarrollo de Proyectos		1	3	
Aseguramiento en la prestación de Servicios			2	1
Asesoría y Asistencia Técnica -			3	
Atención al Ciudadano		3	2	
Gestión Humana y SST	1	1	2	
Gestión Jurídica		2		
Gestión Contractual		2	2	1
Gestión Documental		1	2	
Gestión Administrativa			1	2
Gestión Financiera			4	
Evaluación Independiente	No reporta	No reporta	No reporta	No reporta
<b>TOTAL DE RIESGOS</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>5</b>

**56 Riesgos en Total**



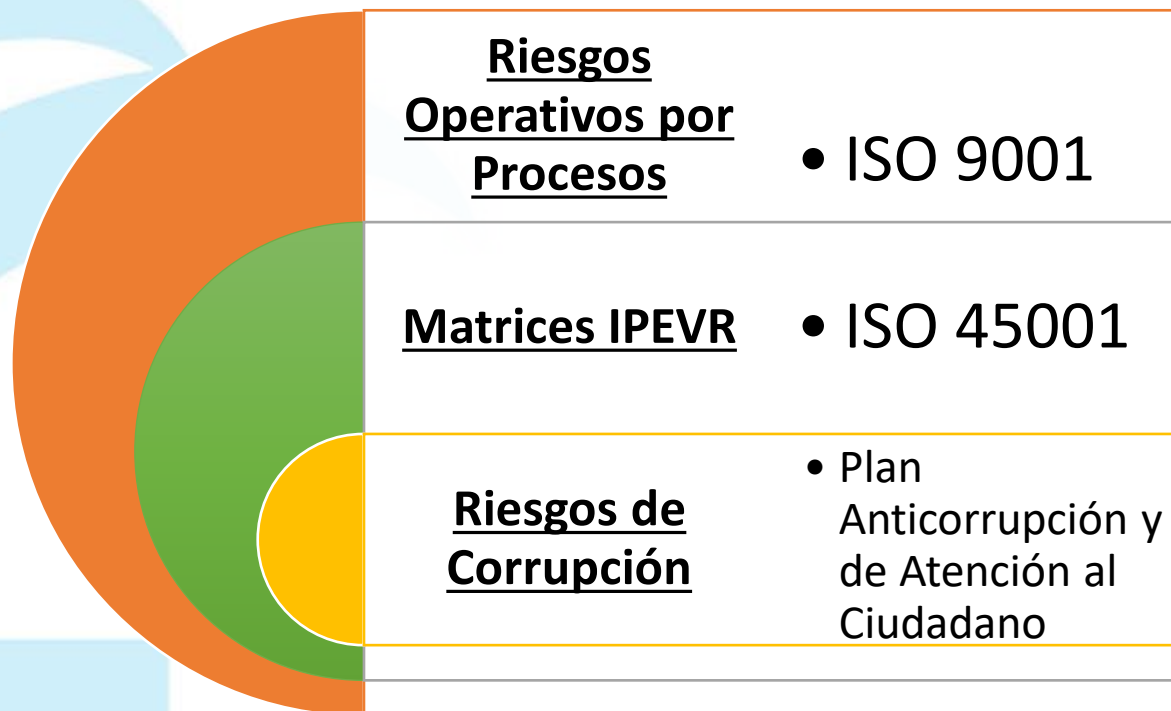
**Distribución de los Riesgos  
Vigencia - 2023**



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

i) Los riesgos y las oportunidades de la organización

## RIESGOS QUE ACTUALMENTE SE MANEJAN EN LA EDAT:



# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

i) Los riesgos y las oportunidades de la organización

## Metodología IPEVR

Para el proceso de evaluación de los riesgos se utilizara la Metodología descrita:

Guía Técnica Colombiana  
GTC 45  
versión 2012

Nivel de riesgo	Significado	
I	No aceptable.	Situación crítica - Corrección urgente
II	No aceptable o aceptable con control específico.	Corregir o adoptar medidas de control
III	Mejorable	Mejorar el control existente
IV	Aceptable	No intervenir, salvo que un análisis más preciso lo justifique.

# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

i) Los riesgos y las oportunidades de la organización

## Peligros Generales identificados en la EDAT S.A. E.S.P.





# 2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG

## i) Los riesgos y las oportunidades de la organización

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Realizar presentación ante Comité Coordinador del Sistema de Control Interno con el Informe de Seguimiento al cumplimiento de los riesgos	Semestralmente para la vigencia 2024	Jefe de Control Interno
Revisión, actualización y seguimiento al comportamiento de los riesgos (Operativos, SST y de Corrupción)	Semestralmente	Responsables de procesos Comité Coordinador del Sistema de Control Interno
Fortalecer los procesos de socialización, capacitación y apropiación de la metodología para la Administración del Riesgo	Enero a Diciembre de 2024	Representante de la Dirección para MIPG y Equipo de Trabajo

## 2.5 La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz

Es importante que en el Presupuesto para la Vigencia 2023, se apropien los recursos necesarios para la operación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, como son entre otros, los siguientes:

- ✓ Procesos de Capacitación (Auditores internos HSEQ, Indicadores, Riesgos, Acciones Correctivas y de Mejora, entre otros temas)
- ✓ Procesos de inducción, re-inducción, socialización y sensibilización sobre la importancia del SIG. Esto debe articularse con el Plan Estratégico de Gestión Humana.
- ✓ Mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (exámenes ocupacionales, dotación, elementos de protección personal, capacitación brigadistas, COPASST, Comité de Convivencia y personal en general, implementación del PESV, Plan de Atención de Emergencias, simulacros, Riesgos Psicosociales, etc.)
- ✓ Implementación y mejora continua del PIGA (Programas ambientales (ahorro y uso eficiente de agua, energía, papel, residuos sólidos, emisiones atmosféricas, etc.)
- ✓ Adecuaciones en general y programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de infraestructura física, condiciones ergonómicas e infraestructura tecnológica de los funcionarios, pasantes, contratistas.
- ✓ Auditorías externas de mantenimiento al SIG

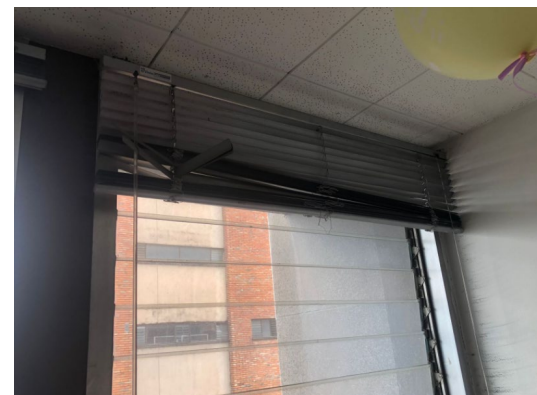
# 2.5 La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz

## Mitigación Riesgo Eléctrico





# 2.5 La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz



**Mantenimiento  
infraestructura física**



# 2.5 La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz

**Condiciones  
ergonómicas  
(Iluminación, ventilación,  
escritorios, sillas)**



# 2.5 La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Consolidar y cuantificar las necesidades de recursos para la operación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, para la vigencia 2024.	Enero a Marzo 2024	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Responsables de procesos
Realizar las apropiaciones o ajustes necesarios en el Presupuesto de la EDAT y en el Plan Anual de Adquisiciones	Enero a Marzo 2024	Responsables de procesos
Planear oportunamente el desarrollo de los procesos contractuales que garanticen el mantenimiento y mejora continua del SIG	Primer semestre del año	Secretaria General y Jurídica y Gerencia

## 2.6 Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Fortalecer los procesos de actualización y consolidación de la información relacionada con los requisitos, necesidades y nivel de satisfacción de las partes interesadas.	Enero a Junio de 2024	Representante de la Alta Dirección para MIPG y su equipo de trabajo
Utilizar herramientas tecnológicas que permitan la actualización y consolidación de la información relacionada con los requisitos, necesidades y nivel de satisfacción de las partes interesadas.	Enero a Junio de 2024	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Grupo de Gestión Tecnológica