EMCASERVICIOS S.A. E.S.P
Empresa Caucana De Servicios Públicos

POLITICAS DE OPERACIÓN

POPAYÁN 2016

VERSIÓN	*FECHA*	*MOTIVO DE CAMBIO*	*REVISADO POR*	*APROBADO POR*

POLITICAS DE LA EMPRESA CAUCANA DE
SERVICIOS PUBLICOS - EMCASERVICIOS S.A E.S.P.

1.Política de Calidad: **EMCASERVICIOS S.A E.S.P. está comprometida con el PDA-PAP Plan Departamental de Agua - Programa de Agua Para la Prosperidad, contribuyendo a su implementación, coordinación y gestión interinstitucional con el fin de optimizar para la mejor prestación de los servicios domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, buscando el mejoramiento de calidad de las comunidades, para ello se trabaja con criterios de sostenibilidad empresarial, social y ambiental en el Departamento del Cauca**

2. Política de planeación: **EMCASERVICIOS S.A. E.S.P. en su proceso de planeación sigue los principios de autonomía, ordenación de competencias, coordinación, prioridad del gasto público social, continuidad y participación, sustentabilidad ambiental, proceso de planeación, eficiencia, viabilidad y coherencia vigilando su cumplimiento con el seguimiento y evaluación objetiva a todos sus planes, programas y proyectos.**

3. Política de administración del riesgo: **EMCASERVICIOS S.A. E.S.P. identifica, actualiza, analiza, califica, evalúa y valora los riesgos internos y externos, mínimo una vez al año con la finalidad de realizar sin demora acciones que eviten su ocurrencia o que minimicen su impacto negativo. Es obligación de todo servidor público o contratista advertir sobre los riesgos en forma oportuna.**

4. Política de Gestión Ambiental: **Dirigida al cumplimiento de los mínimos ambientales, apoyo técnico a los municipios en el manejo de predios en cuencas abastecedoras de agua para consumo y apoyo a la gestión del riesgo cuando los municipios lo requieran y la nación asigne por eventualidad, de esta manera minimizar impactos negativos ocasionados por el sector o hacia el sector.**

5. Política de construcción de obras de infraestructura*:* **Las obras de infraestructura que realice EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.se realizarán dando cumplimiento a las normas y protocolos de construcción vigentes en Colombia.**

6. Política de manejo adecuado de tierras: **se apoyara a los municipios en el manejo técnico de los terrenos que adquieran con el fin exclusivo de dar protección a las cuencas abastecedoras para consumo humano. El plan de manejo ambiental que se requiera, debe concertarse con la autoridad**

ambiental designada que para el departamento del Cauca es la Corporación Autónoma Regional del Cauca- CRC.

7. Política de Gestión Documental*:* **EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., da cumplimiento a la normatividad expedida. Propende por la adecuada organización, recuperación y disposición final de documentos, facilitando la consulta y la adecuada producción y recepción de los mismos garantizando en todas las etapas la adecuada custodia y conservación.**

8. Política de comunicación pública*:* **La comunicación de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., está dirigida a fortalecer y mejorar su relación con los grupos de interés a facilitar el cumplimiento de la misión y visión de la entidad, el acceso a la información de los propios servidores y la ciudadanía, robusteciendo la participación y el control social.**

9. Política de información: **Garantiza y facilita el ingreso de la información primaria y el adecuado procesamiento de la información secundaria que en forma veraz, ordenada y procesada adquieren significado para los grupos de interés respondiendo a las necesidades de la entidad y de la ciudadanía**

10. Política de austeridad y eficiencia en el gasto público: **EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., propicia y fomenta la cultura del ahorro que busca optimizar los recursos públicos. La vinculación de personas mediante contratos de prestación de servicios personales deberá contar con la justificación previa la cual se diga que no existe personal de planta que pueda desarrollar la actividad. Los elementos de oficina como papelería, lapiceros y demás serán entregados previa solicitud del líder del proceso, se ordena el reciclaje del papel de oficina. Se prohíbe el uso de los automotores de la entidad en actividades que no tengan relación con el servicio o misión de la entidad. El internet está destinado a apoyar el desempeño de la actividad laboral, no podrá ser destinado a actividades recreativas o personales. Es responsabilidad de los funcionarios apagar las lámparas al finalizar sus labores, también lo es apagar los equipos electrónicos o eléctricos. El uso de teléfonos y celulares se hará de manera racional. Se hará buen uso del agua, es obligación cerrar los grifos una vez utilizados. Se fotocopian solo los documentos cuya reproducción esté justificada y utilizando en lo posible la doble cara de la hoja. Las comisiones solo serán autorizadas cuando se justifique el desplazamiento del personal. Se elaborara a tiempo el plan de compras.**

11. Política de gestión del Talento Humano: **EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., dará cumplimiento a lo dispuesto en las leyes y normas que regulan la gestión del talento humano. Su programa de inducción se encamina a facilitar el**

conocimiento del nuevo trabajador a su puesto de trabajo y a la entidad. El programa de re inducción se dirigirá al personal ya vinculado, se realiza como mínimo una vez cada dos años con la finalidad de actualizar al trabajador en la cultura organizacional, en los cambios administrativos y metodológicos presentados, con el fin de fortalecer el cumplimiento de la misión institucional. Se elaborara un programa de Bienestar Social cada año para mejorar el desempeño laboral favoreciendo la recreación, creatividad e integración del trabajador y su grupo familiar.

12. Política de Prevención de Riesgos Ocupacionales: **Incumbe a EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., la gestión de la prevención de los riesgos ocupacionales en todos sus niveles, sus funcionarios y contratistas se comprometen a desarrollar en sus actividades, labores de prevención y a utilizar los elementos de protección que se les suministren con el objetivo de prevenir accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y elevar los niveles de seguridad industrial. La empresa cumplirá con la legislación vigente en materia de Salud Ocupacional.**

13. Política Consumo de Sustancias Psicoactivas, Alcohol Y Cigarrillo: **El alcoholismo, el tabaquismo y la farmacodependencia afectan los ambientes de trabajo de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., agravan los riesgos labores, atentan contra la salud y la seguridad, constituyéndose en amenaza para la integridad física y mental, para la salud física y mental para la población trabajadora en general.**

14. Política de capacitación: **La capacitación que imparta EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., está orientada al cumplimiento de la visión y misión de la entidad con el propósito de ofrecer un mejor servicio a la comunidad y dar cumplimiento a los fines del estado. La capacitación impartida estará orientada a optimizar el desempeño laboral del trabajador en su puesto de trabajo mejorando sus conocimientos, habilidades y destrezas.**

15. Política de presupuesto en inversión y funcionamiento: **El presupuesto de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.se construye y maneja dando cumplimiento a las normas vigentes que regulan el tema. Obedece a una planeación previa que tiene como fin la optimización de los recursos públicos.**

16. Política de tesorería: **Gestionar los pagos a los acreedores, contratistas y empleados públicos de la entidad dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en las normas tributarias, como de las normas que regulan y reglamentan el pago de la nómina de los empleados públicos.**

17. Política y práctica contable**: Corresponden a la aplicación del régimen de contabilidad pública en cuanto a sus principios, normas técnicas y procedimientos, así como los métodos y prácticas contables de carácter específico, adoptados por la entidad para el reconocimiento de transacciones, hechos y operaciones y para preparar y presentar sus estados contables básicos. Se informan las razones sobre las decisiones adoptadas en el evento de que existan diferentes posibilidades de reconocer de manera confiable un hecho y el impacto en los estados contables.**

18. Política gestión jurídica: **EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., en todos su accionar jurídico actuará dando cumplimiento a la normatividad constitucional y legal con el fin de garantizar el cumplimiento de su misión. La defensa jurídica de los intereses del estado, serán garantía del cumplimiento de los fines y propósitos del Estado Social de Derecho.**

19. Política contractual: **En los procesos contractuales garantizará la aplicación de los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política y los relacionados con la contratación estatal propendiendo por la celeridad, transparencia y moralidad de la gestión pública.**

20. Política plan de acción de control interno y del programa de auditoría: **Verificar periódicamente el cumplimiento de las normas legales que regulan los procesos y procedimientos que adelanta la entidad. Establecerá un plan de calidad el cual debe tener seguimiento oportuno y retroalimentado con los resultados obtenidos en las auditorías.**

21. Política de conectividad y adquisición de software y hardware*:* **EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., dará cumplimiento a las normas que rigen la conectividad y el Gobierno en línea en las entidades estales, propenderá por una información actualizada, veraz y de interés para el ciudadano facilitando el conocimiento, la participación y el control social. Los Software y hardware que adquiera responden a las necesidades de la institución y a la actualización tecnológica.**

22. Política editorial: **A través de la política editorial EMCASERVICIOS S.A. E.S.P. busca garantizar la veracidad, oportunidad y claridad en el manejo de la información por parte de la entidad. Los contenidos deben cumplir con las siguientes características: vigencia, relevancia y verificabilidad. Guardarán relación estricta con el encargo misional dado por el Estado a la entidad y serán verificados de manera directa, antes de la publicación por el Gerente. No se manejarán afirmaciones sexistas, sectarias, ofensivas o racistas.**

Igualmente, no se revelará información de carácter confidencial que pueda poner en peligro a personas, o dañar legalmente a la entidad o a terceros.

Los contenidos del sitio web están protegidos por el derecho de autor y hacen parte del patrimonio de la misma, considerándolos como bienes fiscales, razón por la cual su utilización debe estar expresamente autorizada. Las fotos y cualquier otro material gráfico compartido de manera pública en la web o en cualquiera de los otros medios de comunicación institucional, pueden ser empleados por terceros, citando a EMCASERVICIOS S.A. E.S.P. como fuente. En términos generales se hace uso del lenguaje acogiéndose a las normas sintácticas, gramaticales y ortográficas aprobadas por la Real Academia de la Lengua Española.

23. Políticas de seguridad de la información

23.1. Alcance de las Políticas.

Las políticas definidas en el presente documento aplican a todos los funcionarios públicos, contratistas y otras personas relacionadas con terceras partes que utilicen recursos informáticos de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.

23.2. Definiciones

Para efectos del presente se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

***Recurso Informático*: Elementos informáticos (base de datos, sistemas operacionales, redes, sistemas de información y comunicaciones) que facilitan servicios informáticos.**

***Información:* Puede existir en muchas formas. Puede estar impresa o escrita en papel, almacenada electrónicamente, transmitida por correo o utilizando medios electrónicos, presentada en imágenes o expuesta en una conversación. Cualquiera sea la forma que adquiere la información o los medios por los cuales se distribuye o almacena, siempre debe ser protegida en forma adecuada.**

***Ataque cibernético:* Intento de penetración de un sistema informático por parte de un usuario no deseado ni autorizado a accederlo, por lo general con intenciones insanas y perjudiciales.**

***Brecha de seguridad:* Deficiencia de algún recurso informático o telemático que pone en riesgo los servicios de información o expone la información en sí misma, sea o no protegida por reserva legal.**

***Criptografía de llave publica*: Es el arte o ciencia de cifrar y descifrar información utilizando técnicas matemáticas que hagan posible el intercambio de mensajes de manera que sólo puedan ser leídos por las personas a quienes van dirigidos.**

***Cifrar*: Quiere decir transformar un mensaje en un documento no legible, y el proceso contrario se llama descodificar" o `descifrar". Los sistemas de ciframiento se llaman `sistemas criptográficos".**

***Certificado Digital:* Un bloque de caracteres que acompaña a un documento y que certifica quién es su autor (autenticación) y que no haya existido ninguna manipulación de los datos (integridad). Para firmar, el firmante emisor utiliza una clave secreta que le vincula al documento. La validez de la firma podrá ser comprobada por cualquier persona que disponga de la clave pública del autor.**

***No repudio:* Este mecanismo genera registros especiales con alcances de "prueba judicial" acerca de que el contenido del mensaje de datos es la manifestación de la voluntad del firmante y que se atiene a las consecuencias de su decisión.**

23.3. Descripción de las Políticas

23.3.1. Política Acceso a la Información:

Todos los funcionarios públicos y contratistas, que laboran en EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., deben tener acceso sólo a la información necesaria para el desarrollo de sus actividades.

El otorgamiento de acceso a la información será regulado mediante las normas y procedimientos definidos para tal fin.

Terceras personas solamente deben tener privilegios durante el periodo del tiempo requerido para llevar a cabo las funciones aprobadas.

Para dar acceso a la información se tendrá en cuenta la clasificación de la misma al interior de la Entidad, la cual deberá realizarse de acuerdo con la importancia de la información en la operación normal de la misma.

Mediante el registro de eventos en los diversos recursos informáticos de la plataforma tecnológica se efectuará un seguimiento a los accesos realizados por los usuarios a la información de la Entidad, con el objeto de minimizar el

riesgo de pérdida de integridad de la información. Cuando se presenten eventos que pongan en riesgo la integridad, veracidad y consistencia de la información se deberán documentar y realizar las acciones tendientes a su solución.

23.3.2. Políticas de Privacidad

EMCASERVICIOS S.A. E.S.P. reconoce la privacidad y seguridad como preocupaciones de la mayoría de las personas que navegan por Internet. Cuando un ciudadano está navegando por el sitio web de la entidad, queremos que se sienta cómodo y con las medidas de seguridad que tiene para proteger su información personal.

Al utilizar algunos link del sitio web EMCASERVICIOS S.A E.S.P, el usuario acepta la recolección de cierta información como nombre, dirección, correo electrónico, teléfonos, etc, esto aplica para:

-Uso de los servicios de formulario vía web y no es requisito para acceder a otros sitios o links de la página.
-Diligenciar encuestas de opinión entre otros.

Todos estos datos se suministran por el usuario en forma voluntaria. En cada instancia que EMCASERVICIOS S.A E.S.P, requiera información se incluirá un enlace a esta política de privacidad.

23.4. Seguridad de la Información

Los funcionarios públicos y contratistas de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P. son responsables de la información que manejan y deberán cumplir los lineamientos generales y especiales dados por la Entidad por la Ley para protegerla y evitar pérdidas, accesos no autorizados, exposición y utilización indebida de la misma.
Los funcionarios públicos y contratistas, no deben suministrar información de la entidad sin las autorizaciones respectivas.

Todo funcionario que utilice los Recursos Informáticos, tiene la responsabilidad de velar por la integridad, confidencialidad, disponibilidad y confiabilidad de la información que maneje, especialmente si dicha información está protegida por reserva legal o ha sido clasificada como confidencial y/o crítica.

23.5. Seguridad para los Servicios Informáticos

El sistema de correo electrónico, grupos de charla y utilidades asociadas de la entidad debe ser usado únicamente para el ejercicio de las funciones de competencia de cada funcionario y de las actividades contratadas.
La entidad se reserva el derecho de acceder y develar todos los mensajes enviados por medio del sistema de correo electrónico para cualquier propósito. Para este efecto, el contratista autorizará a la entidad para realizar las revisiones y/o auditorias respectivas directamente o a través de terceros.

24. Comunicación Organizacional

La comunicación de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., está dirigida a fortalecer y mejorar su relación con los grupos de interés a facilitar el cumplimiento de la misión y visión de la entidad, el acceso a la información de los propios servidores y la ciudadanía, robusteciendo la participación y el control social.

24.1**. Comunicación descendente, ascendente, cruzada y horizontal: La Gerencia General en charlas colectivas entregará y recibirá información de todos sus funcionarios constituyéndose en el espacio para el intercambio de la comunicación descendente, ascendente y horizontal. La realización de los Comités de Gerencia será el espacio para el intercambio de la información.**

24.2. **Informes de Gestión: La Gerencia General entregará un informe de gestión mínimo una vez al año a la Junta Directiva de la Entidad. Este informe describirá las actividades realizadas durante el año en especial las que tenga relevancia o impacto en el estado de los recursos administrativos, financieros y humanos de la entidad.**

24.3. **Organización y sistematización de los registros públicos: Cumplimiento de la ley general de archivos. La Empresa deberá proveer los recursos físicos y humanos para la adecuada administración de los documentos en todas sus fases, el Comité de Archivo establecerá los mecanismos de control necesarios para garantizar el cumplimiento de la ley de archivo**

24.4. **Lenguaje: Se debe utilizar lenguaje corriente y sencillo de fácil comprensión y de acuerdo al público al que va dirigido. Es obligación de todos los funcionarios que exista comprensión en sus comunicaciones**

24.5. **Participación y control ciudadano: EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., entregará la información que solicite la ciudadanía, las veedurías ciudadanas o la sociedad civil, en forma oportuna y veraz. El contacto que inicien los anteriores con la entidad se entenderá de importancia y se demostrara**

interés en atender y responder a sus requerimientos. Se responderá en los términos de ley, todas las comunicaciones que lleguen a la entidad.

24.6. **Rendición de cuentas. Se dará cumplimiento a lo dispuesto en la ley inicialmente a través de la Gobernación del Cauca y dadas las características de la población beneficiada, se realizarán reuniones presenciales que pueden ser fuera de la capital del departamento previa convocatoria, además esta información se publicará en la página Web de la entidad y se invitará a los medios de comunicación si los hay, para su transmisión en directo, si las condiciones técnicas lo permiten.**

24.7. **Contratación: Se Fortalecerán los principios de transparencia, igualdad y demás Principios consagrados en la ley 80 de 1993 y aquellas que la sustituyan o complementen.**

En materia contractual, a los oferentes se les suministrará sin distingo alguno, la información necesaria para la presentación de las propuestas además de las razones técnicas económicas y legales que conducen a la toma de decisiones en los procesos de adjudicación de los contratos.

La oficina Asesora Jurídica elaborará y tendrá actualizados los manuales de contratación e interventoría.

25. Vocerías Institucionales

El Gerente de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., es el vocero institucional de la entidad. En algunos casos podrá delegar éstas, en un funcionario del nivel Directivo o Asesor quienes solo se expresaran sobre el asunto para el cual fueron delegados como vocero oficial. Este lineamiento se aplica a comunicaciones escritas y verbales. Será responsabilidad del Gerente, indicar al vocero las directrices sobre el tema.

26. Relaciones con los Medios de Comunicación

La comunicación con los medios de comunicación, está basada en el respeto, veracidad y oportunidad. Los medios escritos, radiales y televisivos obtendrán de la entidad información de interés, sin ningún tipo de discriminación y con respeto a la libertad de información y a la autonomía de los medios de comunicación. Las publicaciones de carácter informativo deberán ser aprobadas por el Gerente.

27. Información con las Entidades de Control y Vigilancia

La información con los entidades de control y vigilancia están enmarcada dentro del principio de la separación e independencia de los poderes. Se garantiza la entrega de información en forma oportuna, veraz y con el cumplimiento pleno de las exigencias contempladas en la ley.

Se publicará en la página Web el avance del PAEI de la vigencia y el avance de los planes de mejoramiento.

28. Interacción con Otras Entidades

La interacción de la información con otras entidades está basada en la cooperación interinstitucional que lleve al desarrollo de los principios y valores constitucionales y a la construcción del bien común.

EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., suscribirá convenios de cooperación interinstitucional para la consecución de objetivos comunes y en procura del bien común, para ello podrá realizar entre otras actividades, comités y mesas de trabajo.

_____

Blanca Lucy Agredo Muñoz
Gerente General

Descripción:	*Elaboro:*	*Revisó:*	*Aprobó:*
Nombre: Fecha: Firma:	William Andrés Ramos Profesional de Apoyo Sistema Integrado Meci-Calidad 14/10/2016	Lilyan Del Socorro Ruiz Gómez *Jefe Oficina Asesora de Planeación.* *01/11/2016*	Blanca Lucy Agredo Muñoz *Gerente General* *1/11/2016*