



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Sutatausa – Cundinamarca



ACUEDUCTO DE LA VEREDA PALACIO.

SUTATAUSA



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES

- 1.1 Objetivo y alcance del Manual
- 1.2 Control del Manual

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- 2.1 Antecedentes
- 2.2 Base Normativa

3. DEFINICIONES

4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

- 4.1 Naturaleza jurídica
- 4.2 Objeto social
- 4.3 Valores
- 4.4 Servicio
- 4.5 Grupos de valor y grupos de interés

5. CONTEXTO EMPRESARIAL

- 5.1 Contexto Estratégico
- 5.2 Planeación Estratégica

6. INSTITUCIONALIDAD

- 6.1 Compromiso de la alta dirección
- 6.2 Roles y responsabilidades
 - 6.2.1 Comité institucional de Gestión y Desempeño
 - 6.2.2 Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
 - 6.2.3 Equipo de Gestión
 - 6.2.4 Comités
 - 6.2.5 Líderes de sistemas de gestión
 - 6.2.6 Líderes de procesos
 - 6.2.7 Colaboradores

7. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

- 7.1 Lineamientos generales
- 7.2 Dimensiones operativas
- 7.3 Políticas organizacionales
- 7.4 Control de documentos
- 7.5 Matriz de requisitos MIPG
- 7.6 Líneas de defensa

8. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

9. ANEXOS

INTRODUCCION

Para la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda Palacio del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, en articulación con el Sistema de Control Interno y los requisitos legales del Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo, constituyen su Sistema de Gestión como herramienta gerencial por excelencia para alcanzar los objetivos definidos en común bajo el enfoque de procesos y la satisfacción de los grupos de valor y de interés.

Los servidores públicos al servicio de la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda Palacio del Municipio de Sutatausa, son conscientes de la importancia y el compromiso que representa el que cada uno de los procesos, procedimientos y actividades, se desarrollen de forma eficiente y efectiva, con el objetivo de mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los grupos de valor y de interés de la entidad.

El Manual del Sistema de Gestión es el documento que describe los lineamientos generales para asegurar la efectiva implementación del MIPG, en el marco de la normatividad vigente aplicable al sector y los documentos marco, emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Este documento es responsabilidad de la Dirección de Planeación Empresarial con el apoyo del Comité Institucional de Gestión y desempeño, cuya principal función es la de orientar la implementación, operación, seguimiento y evaluación del MIPG en la Empresa, quienes asumen el compromiso de presentar sus resultados de gestión anual, ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

El seguimiento trimestral a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Sistema de Gestión en el marco del MIPG, quedarán plasmadas en las actas del Comité Institucional de Gestión y desempeño, las cuales serán reportadas al Representante legal.

La Unidad de Control de Gestión, deberá comunicar a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, los resultados de los Informes Pormenorizados cuatrimestrales, con el objeto de analizar y tomar las decisiones y establecer las recomendaciones que se consideren. Así mismo, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno deberá evaluar el informe anual y los informes pormenorizados, y generar las recomendaciones a que haya lugar.

El Sistema de Gestión y su implementación, seguimiento y evaluación, se ajustará a la metodología del mejoramiento continuo del ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual es una guía para establecer la planificación, implementación, seguimiento y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda Palacio del Municipio de Sutatausa, bajo los lineamientos y requisitos del Manual Operativo del MIPG y las herramientas diagnósticas, adoptado por el Decreto 1799 de 2017; el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, bajo los requisitos del Decreto 1072 de 2015 "Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo" y el Sistema de Control Interno, soportado en la Ley 87 de 1993.

La implementación se realiza bajo el enfoque de procesos, orientado hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas, de los grupos de valor y grupos de interés.



1.2 CONTROL DEL MANUAL

La emisión, modificación, distribución y control de la Implementación del Manual del Sistema de Gestión, se encuentra a cargo de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda Palacio del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca.

La responsabilidad y autoridad de su revisión se encuentra a cargo de la Junta Directiva.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1 ANTECEDENTES

¹Hacer más eficiente la gestión pública ha sido el derrotero que ha marcado la actuación de los últimos años en el Estado colombiano, con particular fuerza desde la adopción de la Constitución de 1991. El año 2012 marcó el primer gran hito de esta búsqueda pues logró condensar los innumerables requerimientos que debían rendir las organizaciones públicas sobre su gestión en un solo Modelo, y a través de un único reporte anual. Éste es el conocido Modelo Integrado de Planeación y Gestión y su instrumento de reporte, el Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión - FURAG.

En 2014 se planteó la necesidad de ir más allá, pues se identificó que era posible reducir aún más esta carga y, sobre todo, utilizar la información reportada para optimizar los procesos de las entidades públicas y buscar ser más eficientes. Además, se evidenció que este Modelo debería implementarse en todo el país de forma tal que el mejoramiento de la gestión pública se diera en todos los rincones de Colombia.

Con todo esto en mente, el Decreto 1499 de 2017 actualizó el Modelo para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales. El nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno. El objetivo principal de esta actualización es consolidar, en un solo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente, y que esto se refleje en la gestión del día a día que debe atender a las 17 Políticas de Gestión y Desempeño lideradas por 11 entidades.

MIPG es un marco de referencia diseñado para que las entidades identifiquen problemáticas, planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión para el beneficio del ciudadano. No pretende generar nuevos requerimientos, sino facilitar la gestión sistémica de las organizaciones a través de la integración de la normatividad vigente en materia de gestión y desempeño, guías para fortalecer el talento humano, agilizar las operaciones, fomentar el desarrollo de una cultura organizacional sólida y promover la participación ciudadana, entre otros.

El mensaje detrás de este gran esfuerzo es muy claro: la buena administración pública pretende mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía y a los grupos de valor. Fortalecer MIPG, se traduce en un incremento de la confianza ciudadana en

¹Fuente: Manual Operativo MIPG agosto de 2018.

las entidades públicas y sus servidores, y no solo aumenta la gobernabilidad, sino también la legitimidad de nuestro aparato público. Significa también generar resultados con valores, mayor coordinación interinstitucional, servidores públicos comprometidos, un Estado con mayor presencia en el territorio, aumento de la capacidad institucional y un mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna.

MIPG es reflejo del compromiso que deben tener todos los servidores públicos con los ciudadanos. Si todos los servidores se comprometen a que el Estado invierta menos recursos en su gestión interna superando los estándares de eficiencia, se podrán dedicar más esfuerzos a satisfacer las solicitudes de la ciudadanía. Este es el mensaje que persigue el MIPG: todos estos esfuerzos administrativos valen solo si terminan teniendo impacto donde más importa: mejor calidad y cubrimiento de los servicios del Estado. Si se sigue mejorando en esta materia, cada peso de los impuestos de los ciudadanos producirá un retorno más valioso para todos. Esa es la apuesta del Modelo.

2.2 BASE NORMATIVA

Los siguientes documentos se constituyen en referencias normativas básicas para la aplicación de este documento:

- Decreto 1499 de 2017 *"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"*.
- Manual Operativo - Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG.
- Decreto 1072 de 2015 "Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo".
- Ley 87 de 1993.
- Decreto 648 de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentaria Único del Sector de la Función Pública".
- Normograma Institucional.

Toda la normatividad aplicable a los procesos tanto externa como interna, será adoptada en el Normograma y actualizado acorde con las actualizaciones que el gobierno expida, así como la Empresa, controlado y verificado por el proceso Secretaría General y Gestión Jurídica.

El Agua se agota. cuidémosla.

3. DEFINICIONES

SISTEMA: Conjunto de elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

SISTEMA DE GESTIÓN: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para el logro de objetivos.

Para la función pública, el Sistema de Gestión es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN: MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO: Conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan los miembros de una institución con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO:

Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

REGISTRO: Documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Evaluación formal por la Dirección en relación con los requisitos legales aplicables, las políticas y los objetivos de los sistemas de gestión implementados en la empresa. Aplica para SG-SST.

ACCION CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

ACCION PREVENTIVA: Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

ACCION DE MEJORA: Acción de optimización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), para lograr mejoras en el desempeño de la organización en la seguridad y la salud en el trabajo de forma coherente con su política.

INVENTARIO DOCUMENTAL: Es una herramienta archivística que describe la relación sistemática y detallada de las unidades documentales existentes en los archivos, siguiendo la organización de las series documentales y que el artículo 26 de la Ley 594 de 2000, obliga a las entidades de la Administración Pública a elaborar inventarios de los documentos que produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases.

4. INFORMACION INSTITUCIONAL

4.1 NATURALEZA JURIDICA

La Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda Palacio del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, es una sociedad sin ánimo de lucro, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994 y demás normas que los modifiquen, adicionen, complementen y en lo no previsto por el Código de Comercio, la Ley 689 de 2001 y Resolución CRA 151 de 2001 y por los Estatutos que rigen la asociación. Los actos que el prestador realiza están sujetos a las reglas del derecho privado y a la jurisdicción ordinaria conforme a las normas de competencia sobre la materia, salvo las excepciones derivadas de la Ley.

4.2 OBJETO SOCIAL

Las actuaciones de la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda Palacio del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, están enmarcadas dentro de su objeto social, el cual está contenido en los estatutos y cámara de comercio, en los siguientes términos:

Buscar la eficiencia, la oportunidad y la calidad en la prestación del servicio de agua y, de este modo, garantizarlo a través del tiempo. B. Asociar usuarios que, cumpliendo lo señalado en estos estatutos, requieran del servicio del acueducto rural y busquen unir esfuerzos para el mejoramiento del mismo, la racionalización del uso del agua en beneficio de los asociados y de la VEREDA DE PALACIO.

4.3 VALORES

La entidad prestadora ha definido los siguientes valores:

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

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

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.

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

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

4.4 GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS

Los principales grupos de valor e interés que se identifican en la Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda Palacio del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, son: usuarios, miembros de la Junta Directiva, proveedores y la comunidad, entre los secundarios se pueden mencionar: medios de comunicación, administraciones públicas, órganos reguladores, entidades de apoyo, entre otros.

La forma como los grupos de interés interactúan con el prestador es de la siguiente manera:

- ✓ Los actores internos como la junta Directiva y/o empleados están interesados en el desarrollo de la entidad prestadora. Estos se ven directamente afectados por las decisiones que ésta toma. Deben representar los intereses y ser embajadores de ésta. Por tanto, es clave conocer sus necesidades, expectativas y falencias para diseñar programas y potencializarlos.
- ✓ Los Usuarios, como grupo de interés, son la razón de ser de la Entidad prestadora. Deben conocer el producto o servicio que se les provee, las expectativas futuras de la Entidad prestadora, entre otros. Tiene por objetivo poder satisfacerlos ante todo generando confianza.
- ✓ Los proveedores de materias primas están interesados en construir relaciones a largo plazo asegurando ventas continuas, deberá entregar su producto y servicio con calidad, oportunidad y cumpliendo con los requerimientos solicitados. Es muy importante mantener una buena relación con los proveedores.



5. CONTEXTO EMPRESARIAL

Para determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, la asociación de usuarios realiza periódicamente un diagnóstico mediante el análisis DOFA.

Cada dos años la entidad prestadora actualizará su DOFA, con el objeto de ajustar las necesidades y expectativas de la entidad prestadora reflejada en los diferentes documentos organizacionales.

5.1 CONTEXTO ESTRATEGICO

ANALISIS INTERNO

FORTALEZAS

TÓPICO ESTRATEGICO

- Cumplimiento planes de mejoramiento, requerimiento antes de control.
- Cumplimiento en normatividad ambiental
- Recurso humano idóneo y competente en todas las áreas de la empresa
- Know How (La práctica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo).
- Visión y elaboración de proyectos a gran escala
- Interés de las directivas de la entidad prestadora por generar espacios de participación
- Buen porcentaje de cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en el Plan de Desarrollo Municipal.
- Conocimiento del mercado
- Recurso humano competente

TÓPICO OPERATIVO

- Alto Índice de Continuidad del Servicio de Acueducto
- Cumplimiento de los parámetros de calidad de agua suministrada
- Nivel tecnológico de la infraestructura operativa
- Atención oportuna a daños en redes
- Alto nivel de cobertura del servicio de acueducto

TÓPICO COMERCIAL

- Conocimiento del mercado.

DEBILIDADES

TÓPICO ESTRATÉGICO

- No consolidación de un buen clima laboral
- No apropiación de una cultura ciudadana.
- No apropiación de los programas de higiene, seguridad y salud en el trabajo.
- Resistencia al cambio
- No se ha consolidado una cultura de autocontrol
- Deficientes canales de comunicación con los grupos de interés.
- Programa de responsabilidad social empresarial poco estructurado.
- Débil imagen institucional
- Estructura organizacional desarticulada con los objetivos
- Falta de mejoras en sistematización de los procesos
- Falta de un sistema gerencial de información y control.
- Débiles herramientas de seguimiento, autoevaluación y control.
- Falta de continuidad en las políticas establecidas por la empresa.
- Estructura tarifaria de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con costos distantes de los realmente incurridos por la empresa.
- Existe poca interacción de la empresa con la comunidad
- Construcción de presupuesto sin referencia de los planes empresariales y de mejoramiento.

TÓPICO OPERATIVO

- Baja cobertura de acueducto
- Obsolescencia de las redes de acueducto.
- Fuente alterna de captación no determinada
- El sistema de acueducto no está sectorizado
- Carencia de un sistema de tratamiento de aguas - PTAP

TÓPICO COMERCIAL

- Carencia de políticas comerciales estructuradas.
- Alto nivel de cartera.
- Debilidad en el recaudo

- Baja cobertura de micromedición
- Fallas en proceso de facturación comercial
- Falta de gestión en la búsqueda de nuevos mercados que aumenten los ingresos
- La empresa no dispone de herramientas tecnológicas que facilite al usuario el pago del servicio prestado.
- No hay un programa efectivo de recuperación de cartera

TÓPICO COMERCIAL- TECNICO OPERATIVO

- Alto índice de agua no contabilizada
- Bases de datos desactualizadas (Catastro de redes georreferenciado, Censo de usuarios georreferenciado, etc.)
- Carencia de herramientas de control referente a las acciones fraudulentas de los usuarios.

TÓPICO FINANCIERO

- Recurso presupuestal limitado para el desarrollo de planes
- Deficiencias financieras por iliquidez y alto endeudamiento
- Ausencia de un sistema integrado de información comercial y financiera.

TÓPICO ADMINISTRATIVO

- Deficientes niveles de tecnologías de la información (sector administrativo) y la comunicación - Carencia de herramientas tecnológicas avanzadas (software, hardware, implementos, etc.)
- Falta de herramientas para el desarrollo de las actividades laborales
- Falta de un programa estructurado para el desarrollo del talento humano
- Inadecuados espacios físicos que presenta la infraestructura.

ANALISIS EXTERNO

OPORTUNIDADES

TÓPICO ESTRATEGICO

- Aprobación de recursos para proyectos de acueducto y saneamiento básico por parte de Entes Municipales, Departamentales, Nacionales.
- Participación en la Construcción del Plan de Desarrollo Municipal
- Voluntad política.
- Ser una entidad 100% privada, que nos permite la viabilidad jurídica para ejecutar recursos mediante convenios y contratos interadministrativos

- Visión departamental de la importancia, preservación y aprovechamiento del recurso hídrico.
- Interacción y experiencia con otras empresas del sector - convenios de cooperación.

TÓPICO OPERATIVO

- Fácil acceso a la fuente hídrica
- Expansión y cobertura
- Existencia de cuerpos de agua en la región como alternativa para el abastecimiento del sistema de acueducto.

TÓPICO COMERCIAL

- Monopolio en la prestación del servicio de acueducto - Única entidad prestadora del servicio de acueducto en el área rural de la Vereda.
- Oportunidad de nuevos negocios
- Diversificación de productos y servicios.
- Mercado regional para incursionar.

AMENAZAS

TÓPICO ESTRATEGICO

- Escasa conciencia ambiental (Contaminación de cuencas hídricas e irracionales consumos de agua).
- Políticas del gobierno local frente al accionar de las empresas de servicios públicos
- Amplia reglamentación para el sector servicios públicos.
- Control social con intereses particulares.
- Situación climática.
- Carencia de control efectivo por parte de los organismos de seguridad en el hurto de tapas, rejillas y medidores etc.
- Conflicto social.
- Falta de organización empresarial de acueducto y alcantarillado en el sector rural.
- Políticas neoliberales de privatización.

TÓPICO OPERATIVO

- Contaminación y expansión sin control de planeación en la ciudad

- Intervención de redes de los usuarios sin control
- Disponibilidad del recurso hídrico, bajos niveles de la fuente hídrica.
- Deterioro progresivo de la fuente hídrica abastecedora.

TÓPICO COMERCIAL

- Ausencia de cultura de pago
- Cultura de no pago de los usuarios y Usuarios del servicio de acueducto.
- Estructura de mercado compuesta en su mayoría por los estratos 1, 2, 3 subsidiados.
- Inexistencia en los requisitos exigidos por planeación municipal para procesos de construcción.
- Prácticas inapropiadas de constructores y usuarios frente al uso y manejo adecuado del agua y legalización de matrículas.
- Cultura de defraudación de fluidos.
- Aumento de los asentamientos urbanos ilegales

TÓPICO FINANCIERO

- Dependencia de recursos externos para financiación de proyectos

TÓPICO ADMINISTRATIVO

- Apropiación de responsabilidades que son competencia de otros organismos (convenios interadministrativos)
- Incremento en la interposición de demandas por desequilibrio económico contractual.
- Ausencia del seguimiento y control por parte del Municipio en la ejecución técnico, administrativo, legal y financiero de los convenios y contratos suscritos con la entidad prestadora.

Del análisis DOFA, se determina el Escenario Deseable.

El Agua se agota. cuidémosla.



ESCENARIO DESEABLE

- Herramientas de gestión y control efectivas.
- Consolidación de una cultura del autocontrol.
- Política comercial estructurada.
- Efectividad de las tecnologías de información y comunicación con que cuenta la empresa.
- Entidad con responsabilidad social empresarial.
- Índice de agua no contabilizada acorde a la normatividad vigente.
- Optimización de redes de acueducto.
- Programa estructurado del desarrollo del recurso humano.
- Incremento de la cobertura de micromedición.
- Sistemas de información integrados y actualizados.
- Sectorización del sistema de acueducto.
- Procedimiento implementado para evaluación funcionarios y proveedores.
- Bases de datos actualizadas.
- Entidad ambientalmente responsable.
- Estudio de factibilidad de posibles fuentes de abastecimiento.
- Sistema de gestión documental eficiente.
- Canales de comunicación efectiva con los usuarios.
- Plan de saneamiento hídrico implementado.
- Sostenibilidad financiera.
- Estructura tarifaria acorde a la realidad de la entidad.
- Eficaz apoyo jurídico en los procesos y articulación entre los apoderados judiciales.
- Incremento de los activos de la entidad.

El Agua se agota. cuidémosla.

5.2 PLANEACION ESTRATÉGICA

MISION

La Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda Palacio del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, es una asociación para administrar, conservar, mejorar, distribuir y controlar el suministro de agua en la Vereda Palacio, como recurso natural, y garantizar el derecho fundamental que todos los seres humanos tenemos, así contribuiremos al mejoramiento de la calidad de vida de todos los usuarios. Además, apoyar y promover el desarrollo de actividades y obras que beneficien a la comunidad de la Vereda de Palacio.

VISIÓN

La Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda Palacio del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, buscar la eficiencia, la oportunidad y la calidad en la prestación del servicio de agua, y de este modo, garantizarlos a través del tiempo, dotando de agua potable a cada una de las viviendas que cubre el sistema de acueducto, con responsabilidad social y auto sostenibilidad financiera, donde la prioridad sea el respeto al medio ambiente.

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Los Objetivos del Sistema de Gestión Institucional, forman parte del Plan de Gestión y Resultados de la empresa y despliegan todas las metas, acciones y proyectos en el corto, mediano y largo plazo.

EJES ESTRUCTURALES	OBJETIVOS INTEGRALES DE GESTION
GESTION CIUDADANA	Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios
GESTION INTEGRAL	Proveer sitios de trabajo saludables y seguros para nuestros empleados, contratistas y visitantes cumpliendo con las disposiciones legales en materia de seguridad y salud en el trabajo
	Implementar el programa de responsabilidad social empresarial
GESTION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	Mejorar la capacidad de los procesos para asegurar la competitividad
	Disminuir el índice de agua no contabilizada

GESTION FINANCIERA	Garantizar la solidez y la sostenibilidad financiera
GESTION AMBIENTAL	Minimizar la contaminación del medio ambiente haciendo uso eficiente de los recursos

6. INSTITUCIONALIDAD

6.1 COMPROMISO DE LA JUNTA DIRECTIVA

El representante legal y la Junta Directiva, manifiestan su compromiso y participación activa, continua y sistemática en el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la asociación de Usuarios.

Este Modelo se constituye en el instrumento gerencial por excelencia para cumplir los objetivos fijados por la empresa mejorando el desempeño, la gestión y el control de los procesos asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad, que se espera se refleje en la satisfacción de población usuaria y ciudadanía.

Convocamos a los servidores públicos de la empresa a poner en marcha el compromiso con la Implementación, la medición y la mejora de la gestión de los procesos.

El Agua se agota. cuidémosla.



1 Institucionalidad



Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Conformado por la junta Directiva, cuyos miembros permanentes son el Representante legal de la asociación, quien actúa como presidente, el vicepresidente, el tesorero y fiscal.

las siguientes funciones asociados al MIPG:

- Recomendar pautas para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Sistema de Gestión y el Sistema de Control Interno Institucional, de conformidad con las normas vigentes y las características propias de la asociación de acueducto.

El Agua se agota. cuidémosla.

- Garantizar la disponibilidad oportuna de los recursos y los mecanismos de comunicación necesarios para el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Realizar seguimiento y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Aprobar y evaluar los Planes de Acción Anuales, presentados por el Equipo de Gestión (Equipo MECI) para la implementación y fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Sistema de Control Interno).
- Recomendar acciones de mejora para la eficiencia, eficacia y efectividad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Equipo de Gestión:

El Equipo de Gestión es la instancia eminentemente asociada a la promoción de la cultura del control documental institucional, motivo por el cual, es a través de este comité, que hacen trámite los documentos que van a ser remitidos al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, para la aprobación de los documentos.

Todos los documentos institucionales deben surtir una primera instancia de revisión en el proceso, de lo cual quedará constancia en el registro que se considere pertinente, y para aquellos procesos que cuentan con comités primarios, será el acta, el registro idóneo.

Cuando los documentos requieren revisión eminentemente técnica, estos deberán una vez avalado por el proceso generador, acudir al técnico del Comité que cuente con la competencia y la idoneidad requerida.

En los casos en que ya el documento cuenta con el aval de un Comité idóneo, la revisión del Comité de Gestión, será eminentemente de estructura documental acorde con los lineamientos definidos en el procedimiento control de información documentada, motivo por el cual, será en esta instancia en la cual se brindará orientación al proceso generador del documento para que en caso de identificarse fallas en la estructura del documento, éstas se subsanen oportunamente, previos a la solicitud de aprobación del mismo.

El Agua se agota. cuidémosla.

6.1.1 Comités

Son los Comités Institucionales que tienen asignadas competencias específicas, soportados mediante Acto Administrativo y que, para el caso de la asociación de acueducto, se enuncian a continuación:

Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. CICCI
Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Líderes de los procesos

La asociación de acueducto gestiona la prestación de servicios en el marco de la Gestión por Procesos, contenidos en el Mapa de Procesos Institucional, en el cual se evidencian catorce (14) procesos, los cuales cuentan con un líder, como responsable de la eficacia y efectividad del mismo.

CÓDIGO	PROCESOS Y RESPONSABLES
GES	GESTION ESTRATEGICA. Representante legal
PGI	PLANEACION Y GESTION INTEGRAL. secretario
GAC	GESTION ACUEDUCTO. fontanero
GAL	GESTION SANEAMIENTO BASICO.
GCO	GESTION COMERCIAL. tesorero
GTH	GESTION TALENTO HUMANO. vocal
CON	CONTRATACION. Tesorero y secretario
GFC	GESTION FINANCIERA Y CONTABLE. Tesorero
GIN	GESTION DE INVENTARIOS. Presidente
GDO	GESTION DOCUMENTAL. Secretario
GIF	GESTION INFORMATICA. Profesional III Sistemas de Información
GJU	SECRETARÍA GENERAL Y GESTION JURIDICA. Secretario General
CCA	CONTROL DE CALIDAD. Profesional III adscrito de Operaciones
CGE	CONTROL DE GESTION. secretario

Los líderes de los procesos tienen las siguientes funciones y responsabilidades:

- Reportar trimestralmente en la Evaluación de la Gestión de la dependencia, los resultados de la gestión del proceso con la presentación de un informe ejecutivo que consolide los resultados de los indicadores del proceso, los planes, el normograma, la gestión del riesgo, las metas de mejoramiento de los planes de mejoramiento institucional, de los procesos

e individual, el cumplimiento de los compromisos asumidos en los diferentes comités, las evaluaciones de competencias del personal a cargo y demás compromisos organizacionales, enunciando los logros alcanzados, así como las oportunidades de mejora identificadas y las acciones implementadas para subsanarlas.

- Apoyar permanentemente las labores del Comité Institucional de Gestión y Desempeño relacionadas con la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de los procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Gestionar los recursos necesarios para la implementación de acciones de implementación, medición y mejora de los procesos.
- Velar porque los colaboradores de cada proceso sean responsables por el autocontrol de sus actividades, la gestión de los documentos y registros, la medición de la gestión y la mejora.
- Liderar la realización de Comités Primarios en los procesos soportado en las correspondientes actas.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de los colaboradores del proceso, de los lineamientos establecidos en el presente Manual, de los documentos del proceso y en el procedimiento del Control de la Información documentada y el Control de los registros mediante los inventarios documentales.
- Socializar y sensibilizar a los colaboradores las políticas, directrices y lineamientos asociadas a la implementación, medición y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Asegurar la vigencia, completitud y seguimiento al normograma de cada proceso, con periodicidad trimestral.
- Asegurar el Monitoreo a la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con base en las acciones adoptadas para cada vigencia, registrado en informes trimestrales.

6.1.2 Colaboradores

Todos los colaboradores de la asociación de Usuarios son responsables por el cumplimiento de las actividades enunciadas en el descriptor del cargo y las demás asignadas, de igual forma cumplirán con los lineamientos definidos en los procesos y documentación asociada, así como con los reglamentos internos y demás que apliquen.

Las siguientes actividades se consideran inherentes a todos los cargos:

- Aplicar el autocontrol de sus actividades en el proceso, la gestión de los documentos y registros, la medición de la gestión y la mejora.

- Participar y cumplir con los compromisos asumidos en los Comités de los procesos soportado en las correspondientes actas.
- Cumplir los lineamientos establecidos en el presente Manual y en el Procedimiento Control de la Información documentada.
- Aplicar los lineamientos definidos en los documentos institucionales adoptados, así como en las Políticas Organizacionales.
- Apoyar la actualización del Normograma y cumplir con las disposiciones aplicables y definidas en él, para cada proceso.
- Cumplir las acciones adoptadas en los Planes, Mapa de riesgos, metas de mejora y demás compromisos organizaciones, para cada vigencia, soportado en los correspondientes registros.
- Cumplir las acciones contempladas en los planes de mejoramiento individual.

7. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

7.1 LINEAMIENTOS GENERALES

Para dar cumplimiento a la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la junta Directiva ha determinado que el presente Manual aplica a toda la Organización y debe surtir las instancias necesarias y competentes para su adopción.

Son lineamientos generales en el presente Manual:

- Cumplir con el procedimiento para el Control de la Información Documentada en su versión actualizada, el cual debe armonizarse con la Ley de Archivos., bajo el liderazgo del Profesional III Sistemas de Gestión de la Dirección de Planeación y el técnico.
- Voluntariamente cada proceso podrá optar por documentar e implementar requisitos de normas internacionales con la autorización del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como parte de la mejora continua de la dependencia/proceso; una vez asegurado el requisito, este podrá hacer parte de los requisitos organizaciones adoptados, objeto de medición y mejora.
- Ajustar continuamente la documentación institucional, con base en la normativa interna y externa acogida, bajo la asesoría y acompañamiento de un Profesional III Sistemas de Gestión de la Dirección de Planeación con la activa participación de los comités institucionales, líderes de los procesos y colaboradores.
- La entidad contará con estrategias de medición y mejora de aplicación continua y sistemática, bajo la responsabilidad directa de los líderes de procesos.

7.2 DIMENSIONES OPERATIVAS

De conformidad con lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las entidades públicas, toda la organización, debe desarrollar cada una de las dimensiones y políticas en el marco de la Gestión por Procesos.

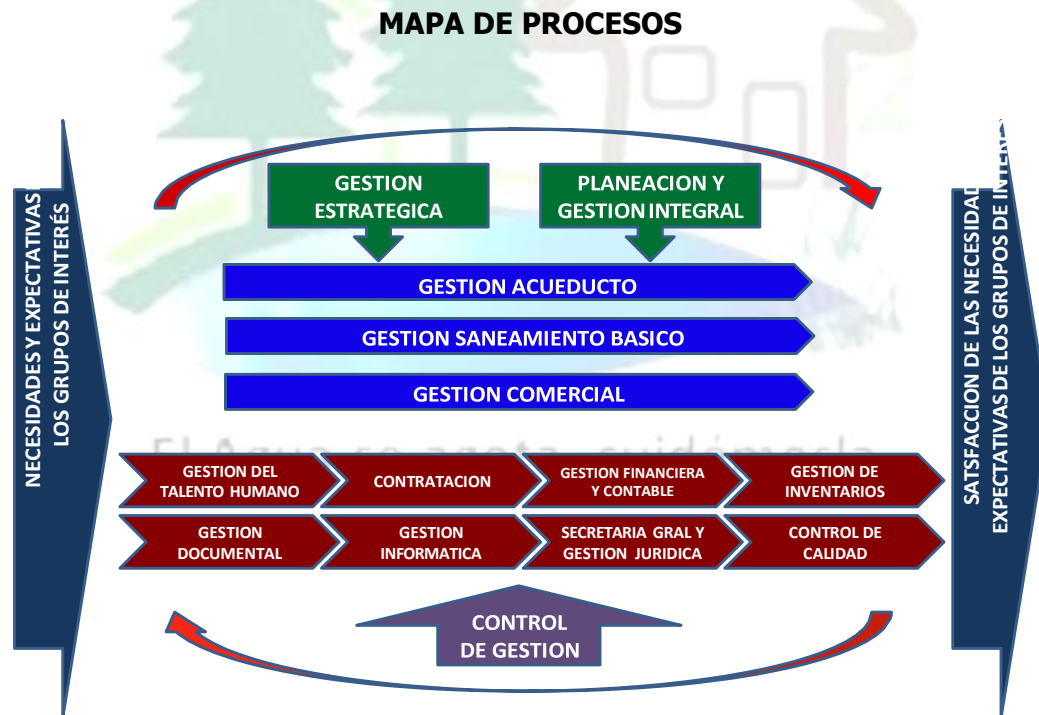
El representante legal a través de los miembros de la Junta Directiva, definen y proporcionan los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros necesarios, siempre y cuando se encuentren planificados presupuestalmente.

La Asociación de Usuarios del Acueducto de la Vereda Palacio del Municipio de Sutatausa, Cundinamarca, a mediano plazo contará con procesos clasificados así: Estratégico: Gestión Estratégica, Planeación y Gestión Integral.

Misionales: Gestión Acueducto, Gestión Saneamiento Básico, Gestión Comercial.

De apoyo: Gestión del Talento Humano, Contratación, Gestión Financiera y Contable, Gestión de Inventarios, Gestión Documental, Gestión Informática, Secretaría General y Gestión Jurídica, Control de Calidad.

De evaluación: Control de Gestión.





PROCESOS	DIMENSIONES/POLÍTICAS																		
	Talento Humano		Dirección o Estratégico y Planeación		Gestión con valores para resultados										Evaluación de resultados	Información y Comunicación		Gestión del Conocimiento y la Innovación	Control Interno
	GETH	Integridad	Planeación Institucional	Gestión Presupuestal y eficiencia gasto público	Fortalecimiento organizacional	Gestión Presupuestal y eficiencia gasto público	Gobierno Digital	Seguridad Digital	Defensa Jurídica	Mejora Normativa	Servicio al Ciudadano	Racionalización de trámites	Participación Ciudadana	Gestión Ambiental	Gestión y Desempeño Institucional	Gestión Documental	Transparencia	Gestión del Conocimiento y la Innovación	Control Interno
GESTION ESTRATEGICA			X		X								X		X		X		
PLANEACION Y GESTION			X		X							X	X	X	X		X		
GESTION ACUEDUCTO					X							X			X				
GESTION SANEAMIENTO BASICO					X							X			X				
GESTION COMERCIAL					X						X	X			X				
GESTION TALENTO HUMANO	X	X			X						X				X			X	
CONTRATACION					X										X				
GESTION FINANCIERA Y CONTABLE				X	X	X									X				
GESTION DE INVENTARIOS					X										X				
GESTION DOCUMENTAL					X										X	X			
GESTION INFORMATICA					X		X	X							X		X		
SECRETARÍA GENERAL Y GESTION JURIDICA		X			X				X	X					X				
CONTROL DE CALIDAD					X										X				
CONTROL DE GESTION					X										X				X

El Agua se agota. cuidémola.

7.3 POLITICAS ORGANIZACIONALES

Las políticas organizacionales son un requerimiento normativo, las cuales establecen las orientaciones globales de una organización hacia el logro de los objetivos institucionales.

Su construcción, debe obedecer a un ejercicio participativo, dirigido, planeado, con el objeto de asegurar la completitud de las mismas, su coherencia con la realidad organizacional y las responsabilidades asociadas para su cumplimiento.

La asociación de Usuarios toma como soporte las 17 políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

1. Planeación Institucional
2. Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público
3. Talento Humano
4. Integridad
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
7. Servicio al ciudadano
8. Participación ciudadana en la gestión pública
9. Racionalización de trámites
10. Gestión documental
11. Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea
12. Seguridad Digital
13. Defensa jurídica
14. Gestión del conocimiento y la innovación
15. Control Interno
16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
17. Mejora Normativa

Adicionalmente la asociación de Usuarios, adoptará las Políticas Organizaciones que considere necesario adoptar y las que en atención a las normas vigentes apliquen.

La responsabilidad por el seguimiento a la gestión de las políticas y la evaluación de su cumplimiento se encuentra bajo la responsabilidad del Representante legal.

7.4 CONTROL DE DOCUMENTOS

La asociación de Usuarios adoptara la gestión documental mediante el Procedimiento Control de la Información Documentada y sus formatos asociados.

De igual forma, implementa la gestión de registros con base en la Ley 594 de 2000 y la implementación y control de los inventarios documentales.

7.5 MATRIZ DE REQUISITOS MIPG

Para implementar el modelo, la asociación de usuarios adoptara la matriz de requisitos, la cual, en su etapa de implementación, establece un periodo de cuatro años 2023-2027.

Esta matriz será el pilar fundamental del modelo e integrará los requisitos normativos y las acciones contempladas en los planes institucionales.

De igual forma en el momento en que la asociación de Usuarios determine implementar normas internacionales, una vez aprobada la intención y el compromiso, estos requisitos harán parte integral del presente Modelo y de la matriz asociada.

7.6 LÍNEAS DE DEFENSA

Las líneas de defensa asignan las responsabilidades para la gestión de los riesgos y controles en la gestión empresarial.

LÍNEA ESTRATÉGICA		
- Alta Dirección/ Representante Legal - Comité Institucional de Coordinación de Control Interno/ Junta Directiva		
1ª LÍNEA DE DEFENSA	2ª LÍNEA DE DEFENSA	3ª LÍNEA DE DEFENSA
Vicepresidente, líderes de proceso / Junta Directiva Es la gestión operacional que identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos.	Administrador. Responsable del monitoreo y evaluación de controles y riesgos. Asegura que los controles de la primera línea sean apropiados y funcionen correctamente.	Secretario (a). Proporciona información sobre la efectividad del Sistema de Control Interno, la operación de la 1ª y 2ª Línea de defensa con un enfoque basado en riesgos.

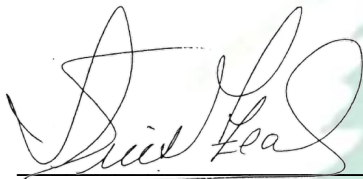
8. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Las responsabilidades asociadas al seguimiento y monitoreo del Sistema de Gestión, se encuentran claramente definidas en el título 6.2 ROLES Y RESPONSABILIDADES del presente manual.

El monitoreo trimestral, se encuentra a cargo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la evaluación cuatrimestral a cargo del Representante legal

Anualmente el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Evaluación, presentará informe general de la implementación del Sistema de Gestión con base en la evaluación de la matriz de requisitos, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, para la toma de decisiones que apliquen.

Revisó y Aprobó,



LUIS ARMANDO ZEA JOHNSON
Representante Legal



El Agua se agota. cuidémosla.