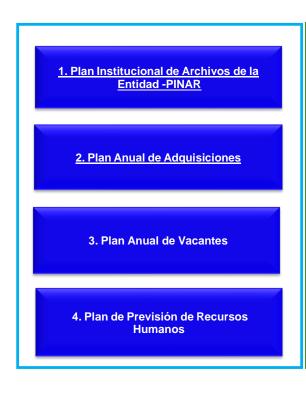


## PLAN ANUAL DE ACCIÓN









PLANES / PROGRAMAS / PROYECTOS	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Programa de mantenimiento locativo y dimensionamiento de espacios										
Proyecto registro y control de comunicaciones oficiales										
3 Programa de documentos especiales										
Programa de gestión de documentos electrónicos										
5 Plan de conservación documental										
6 Proyecto de inventario detallado de los archivos										
7 Plan Institucional de capacitación										
8 Programa de sensibilización y cultura documental										





#### PLAN ANUAL DE COMPRAS O ADQUISICIONES 2021

Version: 1	
Fecha: Junio 25 de 2018	
Código: DES PP02	

NOMBRE	EMSERCHIA E.S.P.
DIRECCION	CALLE 11 No. 17-00 CHIA - CUNDINAMARCA
TELÉFONO	8630248
PAGINA WEB	www.emserchia.gov.co
MISIÓN	Prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, con calidad y eficiencia, siendo sostenibles económicamente y generando un compromiso ambiental y social con la comunidad.
	En el 2030 EMSERCHÍA E.S.P. será reconocida a nivel departamental como una empresa líder en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto Alcantarillado y Aseo, enfocada a satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés. Manteniendo siempre la innovación y tecnología en sus procesos, comprometida con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social.

El plan anual de adquisiciones (PAA) es un documento de naturaleza informativa y las adquisiciones incluidas en el mismo pueden ser canceladas, revisadas o modificadas. Esta información no representa compromiso u obligación alguna por parte de la entidad ni la compromete a adquirir los bienes, obras y servicios en él señalados.

DESCRIPCIÓN	FECHA ESTIMADA	DURACIÓN ESTIMADA	MODADLIDAD DE SELECCIÓN	CLASE DE CONTRATO	FUENTE DE LOS RECURSOS	VALOR ESTIMADO
HOSTING PARA LA PÁGINA WEB DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA - EMSERCHÍA E.S.P.	OCTUBRE	1 MES	CONTRATACIÓN DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 1.050.000,00
RENOVACIÓN DE EQUIPOS DE RED Y/O INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA NECESARIA PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMSERCHIA E.S.P.	FEBRERO	1 MES	CONTRATACIÓN DIRECTA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$ 70.000.000,00
SUMINISTRO DE LICENCIAS PARA LOS EQUIPOS DE COMPUTO DE LOS FUNCIONARIOS DEL AREA ADMINITRATIVA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P.	SEPTIEMBRE	1 MES	CONTRATACIÓN DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 70.000.000,00
RENOVACIÓN LICENCIAMIENTO DE LA PLATAFORMA GOOGLE GSUITE BUSINESS DE EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA -EMSERCHIA E.S.P.	MARZO	1 MES	CONTRATACIÓN DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 54.000.000,00

ASI COMO REALIZAR EL CARGO Y CERTIFICACION DE LA INFORMACIÓN SIMPLEFICADA  SERVICIOS  SERVICIOS  SERVICIOS  SERVICIOS  SERVICIOS  PRESTAR EL SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHIA E.S.P.  PRESTAR EL SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPOS DE COMPUTO PARA EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA -EMSERCHÍA E.S.P.  PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE TECNICO Y  MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA Y GESTION  DOCUMENTAL CORRYCOM PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  DE CHIA - EMERCHIA E.S.P.  PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE Y ACTUALIZACION 'TIPO DE SYMAN GOLD' PARA LOS MODULOS DE LA SOLUCION SOFTWARE DE CONTRAILODA, TESORERIA, CONTROL PRESUPUESTAL, ALMACEN E INVENTARIOS, NOMINA, HOJA DE VIDA, INDICADORES DE GESTION, COSTO ABO, FACTURACION DE SERVICIOS PUBLICOS PUBLICOS PREMIUM,  PRESTACIÓN DE PRESTACIÓN DE SUPLICIOS PUBLICOS PERMIUM,  PRESTACIÓN DE PRESTACIÓN DE SUPLICIOS PUBLICOS PREMIUM,  PRESTACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS PREMIUM,						
DESARROLLO DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA -EMSERCHÍA E.S.P.  PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA Y GESTION DOCUMENTAL CORRYCOM PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHÍA - EMERCHÍA E.S.P.  FEBRERO  11 MESES  CONTRATACIÓN DIRECTA  PRESTACIÓN DE SERVICIOS  RECURSOS PROPIOS \$  PRESTACIÓN DE SERVICIOS  RECURSOS PROPIOS \$  PRESTACIÓN DE SERVICIOS  SERVICIOS  PRESTACIÓN DE SERVICIOS  PRESTAC	ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO AL PERSONAL DESIGNADO POR LA ENTIDAD PARA LA VALIDACIÓN Y PREPARACION DE LOS REPORTES SUI, ASÍ COMO REALIZAR EL CARGUE Y CERTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN SUI PARA LA	FEBRERO	11 MESES		RECURSOS PROPIOS	\$ 55.000.00
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA Y GESTION DOCUMENTAL CORRYCOM PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA - EMERCHIA E.S.P.  PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE Y ACTUALIZACION "TIPO DE SYSMAN GOLD" PARA LOS MODULOS DE LA SOLUCION SOFTWARE DE CONTABILIDAD, TESORERIA, CONTROL PRESUPUESTAL, ALMACEN E INVENTARIOS, NOMINA, HOJA DE VIDA, INDICADORES DE GESTION, COSTO ABC, FACTURACION DE SERVICIOS PUBLICOS PREMIUM, FACTURACION EN SITIO, FACTURACION ELECTRONICA, SISTEMA GENERAL DE FACTURACION, ADMINISTRACION Y CONTROL DE REGISTROS, UTILITARIOS, CONTROL DE MEDIDORES, SUI, ASI COMO TAMBIEN QUE LE SOPORTE Y LOS TRAMITES EN LINEA, QUE POSEE LA ENTIDAD CON TECNOLOGIA CLIENTE SERVICIOS PARALA EMPRESA DE	DESARROLLO DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS EN LA EMPRESA DE	1	11 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	RECURSOS PROPIOS	\$ 130.000.00
SYSMAN GOLD* PARA LOS MODULOS DE LA SOLUCION SOFTWARE DE CONTABILIDAD, TESORERIA, CONTROL PRESUPUESTAL, ALMACEN E INVENTARIOS, NOMINA, HOJA DE VIDA, INDICADORES DE GESTION, COSTO ABC, FACTURACION DE SERVICIOS PUBLICOS PREMIUM, FACTURACION EN SITIO, FACTURACION ELECTRONICA, SISTEMA GENERAL DE FACTURACION, ADMINISTRACION Y CONTROL DE REGISTROS, UTILITARIOS, CONTROL DE MEDIDORES, SUI, ASI COMO TAMBIEN QUE LE SOPORTE Y LOS TRAMITES EN LINEA, QUE POSEE LA ENTIDAD CON TECNOLOGIA CLIENTE SERVIDOR PARALA EMPRESA DE	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA Y GESTION DOCUMENTAL CORRYCOM PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	FEBRERO	11 MESES		 RECURSOS PROPIOS	\$ 24.000.00
	SYSMAN GOLD" PARA LOS MODULOS DE LA SOLUCION SOFTWARE DE CONTABILIDAD, TESORERIA, CONTROL PRESUPUESTAL, ALMACEN E INVENTARIOS, NOMINA, HOJA DE VIDA, INDICADORES DE GESTION, COSTO ABC, FACTURACION DE SERVICIOS PUBLICOS PREMIUM, FACTURACION EN SITIO, FACTURACION ELECTRONICA, SISTEMA GENERAL DE FACTURACION, ADMINISTRACION Y CONTROL DE REGISTROS, UTILITARIOS, CONTROL DE MEDIDORES, SUI, ASI COMO TAMBIEN QUE LE SOPORTE Y LOS TRAMITES EN LINEA, QUE POSEE LA ENTIDAD CON TECNOLOGIA CLIENTE SERVIDOR PARALA EMPRESA DE	FEBRERO	11 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	 RECURSOS PROPIOS	\$ 120.000.00
PRESTAR EL SERVICIO DE REPARACIÓN Y ADECUACIÓN A LAS BICICLETAS DE USO DIARIO COMO MEDIO DE TRANSPORTE DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA, DE PROPIEDAD DE EMSERCHÍA E.S.P., CON EL FIN DE CUMPLIR CON LAS LABORES ASIGNADAS EN CADA UNA DE LAS AREAS DE LA EMPRESA.  CONTRATACIÓN DIRECTA  PRESTACIÓN DE SERVICIOS  RECURSOS PROPIOS \$	BICICLETAS DE USO DIARIO COMO MEDIO DE TRANSPORTE DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA, DE PROPIEDAD DE EMSERCHÍA E.S.P., CON EL FIN DE CUMPLIR CON LAS LABORES ASIGNADAS EN CADA	FEBRERO	11 MESES		RECURSOS PROPIOS	\$ 11.583.34

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TOMA DE MUESTRA Y ANÁLISIS DE LABORATORIO DE LOS PARÁMETROS FÍSICOS, QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS DEL AGUA POTABLE DE ACUERDO A LAS FRECUENCIAS MÍNIMAS ESTABLECIDAS EN EL DECRETO 1575 DE 2007 Y LA RESOLUCIÓN 2115 DE 2007, EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE QUE OPERA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P. EN EL MUNICIPIO DE CHÍA, CUNDINAMARCA.	MARZO	9 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 244.847.778,84
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE (ACPM Y GASOLINA CORRIENTE) PARA LOS VEHICULOS, MAQUINARIA Y EQUIPOS DE PROPIEDAD O A CARGO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA, EMSERCHIA E.S.P.	MARZO	9 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$ 545.979.145,00
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ANÁLISIS DE LABORATORIO Y MONITOREO DE LOS ONCE (11) PUNTOS DE VERTIMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO A LOS CUERPOS DE AGUA DEL MUNICIPIO DE CHÍA, CON EL PROPÓSITO DE PRESENTAR A LA AUTORIDAD AMBIENTAL COMPETENTE LA AUTODECLARACIÓN DE VERTIMIENTOS DE ACUERDO CON EL DECRETO 1076 DE 2015, PARA EL SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES QUE OPERA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA Y PRESTAR EL SERVICIO DE MONITOREO DE PARÁMETROS DE CONTROL FISICOQUÍMICOS EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES PTAR CHÍA I EN EL MUNICIPIO DE CHÍA, CUNDINAMARCA.	MARZO	9 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 299.717.897,00
SUMINISTRO DE MATERIALES DE FERRETERÍA, ACCESORIOS Y HERRAMIENTAS POR PRECIOS UNITARIOS, NECESARIAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, Y ALCANTARILLADO, ADEMÁS, PARA EL MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES PTAR CHÍA 1, QUE OPERA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA - EMSERCHÍA E.S.P. EN EL MUNICIPIO DE CHÍA CUNDINAMARCA.	ENERO	11 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$ 602.224.533,00
PRESTACION DE SERVICIOS DE LAVADO DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE AGUA POTABLE.	FEBRERO	6 MESES	CONTRATACIÓN DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 7.628.700,00
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MONITOREO Y RASTREO VEHICULAR Y ALQUILER DE EQUIPOS GPS PARA LOS VEHICULOS AUTOMOTORES DE PROPIEDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P.	MAYO	7 MESES	CONTRATACIÓN DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 49.320.000,00

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS DE CORTE DE CÉSPED DE PROPIEDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA- EMSERCHÍA E.S.P.Y SUMINISTRO DE INSUMOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD.	MARZO	2 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$ 216.100.834,00
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAVADO GENERAL DE CABINAS, CHASIS, MOTOR Y CAJA COMPACTADORA PARA LOS VEHICULOS RECOLECTORES DE BASURA, LAVADO GENERAL DE CABINA, CHASIS Y MOTOR PARA LOS VEHICULOS QUE APOYAN LA OPERACIÓN DE ACUEDUCTO, ASEO Y ALCANTARILLADO Y DE INSUMOS PARA EL CUIDADO Y LA CONSERVACION DE LA FLOTA VEHICULAR, PROPIEDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.SP.	ABRIL	8 MESES	CONTRATACIÓN DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 48.575.105,69
SUMINISTRO DE BOLSAS PLÁSTICAS PARA EL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHÍA E.S.P. PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO EN LO REFERENTE A BARRIDO Y LIMPIEZA DE SITIOS Y VÍAS PÚBLICAS DEL MUNICIPIO DE CHÍA.	ENERO	12 MESES	CONTRATACIÓN DIRECTA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$ 45.010.374,27
SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE PAPELERIA Y ÚTILES DE ESCRITORIO PARA CONSUMO DE LAS ÁREAS Y DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHÍA, EMSERCHIA E.S.P.	ENERO	12 MESES	SELECCIÓN SIMPLIFICADA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$ 98.801.718,07
PRESTAR EL SERVICIO DE ALQUILER DE IMPRESORAS MULTIFUNCIONALES Y SCANER DE ALTO RENDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EM,SERCHIA E.S.P.	FEBRERO	11 MESES	CONTRATACIÓN DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 40.000.000,00
SUMINISTRO DE LLANTAS, NEUMÁTICOS, RINES, REENCAUCHE, DISPOSICIÓN FINAL Y SERVICIOS ASOCIADOS A LAS LLANTAS Y NEUMÁTICOS, PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS VEHÍCULOS Y MAQUINARIA DE PROPIEDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHIA E.S.P.	MARZO	9 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$ 181.884.295,55

MARZO	9 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$	375.190.785,48
MARZO	9 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$	219.436.438,90
FEBRERO	11 MESES	CONTRATACIÓN DIRECTA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$	71.975.366,81
MARZO	10 MESES	CONTRATACIÓN DIRECTA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$	37.777.091,00
FEBRERO	10 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$	687.727.176,00
FEBRERO	11 MESES	SELECCIÓN SIMPLIFICADA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$	76.290.000,00
	MARZO  FEBRERO  MARZO  FEBRERO	MARZO 9 MESES  FEBRERO 11 MESES  MARZO 10 MESES  FEBRERO 10 MESES	MARZO 9 MESES INVITACIÓN PRIVADA  FEBRERO 11 MESES CONTRATACIÓN DIRECTA  MARZO 10 MESES CONTRATACIÓN DIRECTA  FEBRERO 10 MESES INVITACIÓN PRIVADA  FEBRERO 11 MESES SELECCIÓN	MARZO 9 MESES INVITACIÓN PRIVADA SUMINISTRO  FEBRERO 11 MESES CONTRATACIÓN DIRECTA SUMINISTRO  MARZO 10 MESES CONTRATACIÓN DIRECTA SUMINISTRO  FEBRERO 10 MESES INVITACIÓN PRIVADA SUMINISTRO  SEBRERO SUMINISTRO SELECCIÓN SUMINISTRO	MARZO 9 MESES INVITACIÓN PRIVADA SUMINISTRO RECURSOS PROPIOS  FEBRERO 11 MESES CONTRATACIÓN DIRECTA SUMINISTRO RECURSOS PROPIOS  MARZO 10 MESES CONTRATACIÓN DIRECTA SUMINISTRO RECURSOS PROPIOS  FEBRERO 10 MESES INVITACIÓN PRIVADA SUMINISTRO RECURSOS PROPIOS  SEBRERO 10 MESES SELECCIÓN SUMINISTRO RECURSOS PROPIOS	MARZO 9 MESES INVITACIÓN PRIVADA SUMINISTRO RECURSOS PROPIOS \$  FEBRERO 11 MESES CONTRATACIÓN DIRECTA SUMINISTRO RECURSOS PROPIOS \$  MARZO 10 MESES CONTRATACIÓN DIRECTA SUMINISTRO RECURSOS PROPIOS \$  FEBRERO 10 MESES INVITACIÓN PRIVADA SUMINISTRO RECURSOS PROPIOS \$  SEBRERO 10 MESES SELECCIÓN SUMINISTRO RECURSOS PROPIOS \$

INVITACIÓN PARA PRESENTAR PROPUESTA PARA LA SELECCIONAR UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS LEGALMENTE CONSTITUIDA EN COLOMBIA, QUE OFREZCA A EMSERCHIA E.S.P., LAS PÓLIZAS DE SEGUROS QUE RESULTEN INDISPENSABLES PARA UNA ADECUADA PROTECCIÓN DE LOS BIENES MUEBLES, MAQUINARIA, VEHÍCULOS, E INTERESES PATRIMONIALES Y DE PROTECCIÓN PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA -EMSERCHÍA E.S.P., ASÍ COMO LAS PÓLIZAS QUE AMPAREN EL CUMPLIMIENTO DE LOS CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS FIRMADOS ENTRE EMSERCHÍA E.S.P., Y LAS DIFERENTES ENTIDADES ESTATALES Y CUALQUIER OTRA PÓLIZA QUE REQUIERA LA ENTIDAD.	MARZO	12 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	SEGUROS	RECURSOS PROPIOS	\$ 630.000.000,00
SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN LAS INSTALACIONES A CARGO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P.	MARZO	10 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 680.924.924,56
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA CALIFICACIÓN DE CAPACIDAD DE PAGO DE LARGO Y CORTO PLAZO PARA CON SUS PASIVOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS - EMSERCHÍA E.S.P. DE CONFORMODIDAD CON LAS METODOLOGÍAS DEBIDAMENTE APROBADAS POR LA CALIFICADORA Y CON LA REGULACIÓN VIGENTE.	JUNIO	1 MES	CONTRATACIÓN DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 27.947.400,00
SUMINISTRO DE PRODUCTOS DE ASEO Y CAFETERIA PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P.	FEBRERO	10 MESES	SELECCIÓN SIMPLIFICADA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$ 67.356.193,12
SUMINISTRO DE PRODUCTOS ENZIMÁTICOS NECESARIOS Y CALIFICADOS PARA SER UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTOS DE AGUAS RESIDUALES PTAR CHIA I, CON EL FIN DE AMINORAR LOS MALOS OLORES ORIGINADOS POR LA MISMA, LA CUAL ES OPERADA POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHIA E.S.P.	FEBRERO	10 MESES	SELECCIÓN SIMPLIFICADA	SUMINISTRO	RECURSOS PROPIOS	\$ 176.785.180,49
PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CUSTODIA, ALMACENAMIENTO, LEVANTAMIENTO DE INVENTARIO Y PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS EXISTENTES, DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHIA E.S.P.	MARZO	10 MESES	SELECCIÓN SIMPLIFICADA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 80.000.000,00

PRESTACIÓN ESPECIALIZADA DE SERVICIOS JURÍDICOS EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVO, COMERCIAL, SOCIETARIO, LABORAL, PENAL Y SERVICIOS PÚBLICOS, PARA CONTINUAR CON LA DEFENSA DE TODOS LOS DERECHOS E INTERESES DE LA INSTITUCIÓN Y EL APODERAMIENTO DE LOS PROCESOS ACTIVOS COMO LOS DE FUTURO INMEDIATO, DENTRO DE LA VIGENCIA CONTRACTUAL.	FEBRERO	11 MESES	CONTRATACIÓN DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 257.000	00.000,00
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, CON EL FIN DE REALIZAR EL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC), CAPACITACIONES Y APOYO PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO Y LA PLANEACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (AUDITORIA INTERNA SCG Y SST) EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P.	FEBRERO	11 MESES	SELECCIÓN SIMPLIFICADA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 57.800	00.000,00
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS PARA EL SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN A RIESGOS.	FEBRERO	11 MESES	ORDEN DE PRESTACIÓN O SUMINISTRO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 12.000	00.000,00
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHÍA E.S.P.	NOVIEMBRE	1 MES	ORDEN DE PRESTACIÓN O SUMINISTRO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 6.000	00.000,00
IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE ACUERDO AL POIR.	MAYO	6 MESES	INVITACION PÚBLICA	OBRA	RECURSOS PROPIOS	\$ 4.427.249	9.558,89
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE REVISIONES TÉCNICO MECÁNICAS Y DE GASES ANUALES EXIGIDAS POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTE A LOS VEHÍCULOS PERTENECIENTES A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHÌA E.S.P; PARA CIRCULAR POR LAS VÍAS PUBLICAS Y PRIVADAS DEL PAÍS.	FEBRERO	10 MESES Y 15 DÍAS	CONTRATACIÓN DIRECTA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 4.594	94.720,00
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LAS BOMBAS, MOTORES, TABLEROS ELECTRÓNICOS DE MANDO Y EQUIPOS DE TRABAJO, INCLUYE MANO DE OBRA.	FEBRERO	10 MESES	INVITACIÓN PRIVADA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	RECURSOS PROPIOS	\$ 350.000	00.000,00







## PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 2021

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO Y SST DIMENSION DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO















## Contenido

	INTR	ODUCCIÓN	3
	MARC	CO LEGAL	3
	ALCA	NCE	5
	OBJE	TIVO GENERAL	5
	OBJE	TIVOS ESPECÍFICOS	5
	PREV	IO A LA PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO	5
	Dispo	sición de información	5
	CARA	CTERIZACIÓN DE LOS SERVIDORES	5
	CARA	CTERIZACIÓN DE LOS EMPLEOS	6
	RESU	ILTADOS DE MEDICIONES ADELANTADAS EN EL AÑO 2020	7
	DIAGI SUBS	NÓSTICO DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE LA MATRIZ DE GET SISTEMA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	H. 
	METO FORM	DOLOGIA - MARCO DE REFERENCIA PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 202 MULAR LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO	21 8
	1.	Identificación del Direccionamiento Estratégico de la Entidad	8
	2.	Definición de la Misión y Visión del área de Recurso Humano	9
	Visión	de Gestión del Talento Humano	9
	Misiór	n Gestión del Talento Humano	9
	<b>3.</b> D	iagnóstico de la situación actual del Talento Humano  Herramientas de seguimiento	
	Estrat	egias de Talento Humano 2021	10
	Estrat	egia de Vinculación	10
	Estrat	egia de Programa de Bienestar y Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	11
	Plan o	de Incentivos	11
	Estrat	egia Plan Institucional de Capacitación.	11
	Estrat	egia de evaluación del desempeño	11
Cro	onoar	ama de Capacitación 2021	12
	5.	Gráficos y resumen encuesta de bienestar	
	6.	Día de Cumpleaños	15















## INTRODUCCIÓN

La planeación estratégica es un proceso que tiene por objetivo fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, en el desarrollo de los planes, programas y proyectos de la Empresa de Servicios Públicos de Chía Emserchia, en el mediano y largo plazo. De este ejercicio se establece la estrategia de la entidad a seguir, la secuencia de acciones a realizar y las determinaciones de tiempo y recursos necesarios para su ejecución. Aunque es importante conocer, hacia dónde enfocará la organización sus esfuerzos, es aún más importante poder determinar sí está logrando sus objetivos propuestos, por lo cual, esta metodología de planeación permite definir un sistema de monitoreo basado en indicadores, que van a determinar sí las estrategias trazadas en el proceso de Talento Humano están contribuyendo al logro de las metas y objetivos de la organización.

El presente Plan Estratégico está integrado por elementos ya conocidos: visión, misión, objetivos estratégicos, iniciativas y planes de acción, que influyen en el logro del propósito misional de la entidad.

Por consiguiente y dentro de la Política de Desarrollo Administrativo, el componente relacionado con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI, encontramos la política de "Gestión de Talento Humano", el cual está orientado al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados. Incluye, entre otros, el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos, los temas relacionados con Clima Organizacional y el Plan Anual de Vacantes.

Los procedimientos, proyectos y prácticas de la Gestión del Talento Humano, se deben adelantar de manera articulada a los demás procesos de gestión de la Entidad, de tal forma que haya coherencia en las actividades que se desarrollan dentro del proceso.

La gestión del talento humano parte del proceso de planeación de recursos humanos, a través del cual se identifican y cubren las necesidades cualitativas y cuantitativas de personal; se organiza (y en lo posible sistematiza) la información en la materia; y se definen las acciones a realizar para el desarrollo de los tres procesos que configuran dicha gestión:

- Ingreso: comprende los procesos de vinculación e inducción.
- Permanencia: en el que se inscriben los procesos de capacitación, evaluación del desempeño, Bienestar, Estímulos, Plan de vacantes y previsión de empleos, entre otras.
- > Retiro: situación generada por necesidades del servicio o por pensión de los servidores públicos.

De igual manera, la gestión del talento humano incluye el desarrollo de prácticas orientadas a hacer viable el Sistema de Gerencia Pública, establecido en la Ley 909 de 2004 y configurado por esquemas de selección meritocracia, capacitación y evaluación de los servidores públicos calificados como Gerentes Públicos.

En este contexto, las actividades constitutivas de los planes de acción en materia de talento humano se circunscribirían a los procesos de ingreso, permanencia y retiro de los servidores públicos de la entidad.

#### MARCO LEGAL

A continuación, mediante el marco legal se relaciona la normativa que hace parte del Grupo de Gestión Humana la cual, proporciona las bases sobre las que implementan los procedimientos y actividades establecidas:









NORMATIVIDAD	NORMATIVIDAD TEMA				
Ley 909 del 23 de septiembre de 2004	Expide normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. (Establece el Plan de Vacantes y Plan de previsión de Empleos)	Talento Humano			
Ley 1010 del 23 de enero de 2006	Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo	Talento Humano			
Decreto 2177 del 29 de junio de 2006	Establece modificaciones a los criterios de asignación de prima técnica y se dictan otras disposiciones sobre prima técnica	Talento Humano			
Ley 1064 del 26 de julio de 2006	Dicta normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano, establecida como educación no formal en la ley general de educación	Plan Institucional de Capacitación			
Ley 1221 de 16 de julio de 2008	Establece normas para promover y regular el Teletrabajo.	Talento Humano			
Resolución 312 del 24 de abril de 2013	Establece los parámetros para formular los Programas de Capacitación y Estímulos para los servidores del DAFP.	Plan Institucional de Capacitación - Programa de Bienestar			
Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. (establece el Plan Institucional de Capacitación – PIC, Programa de Bienestar y Plan de Incentivos)	Plan Institucional de Capacitación			
Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (establece el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo).	Sistema de S.S.T.			
Resolución 365 del 17 de junio de 2015	Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 312 del 24 de abril de 2013.	Plan Institucional de Capacitación - Programa de Bienestar			
Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015	Talento Humano			
GETH	Guía de Gestión Estratégica del Talento Humano	Talento Humano			
MIPG	Manual Operativo – Dimensión N°1	Talento Humano			
Resolución 120 del 20 de febrero de 2017	Resolución Interna de Teletrabajo: por la cual se implementa el Teletrabajo en la modalidad de suplementario en el Departamento Administrativo de la Función Pública.	Programa de Bienestar			
Decreto 894 del 28 de mayo de 2017	Dicta normas en materia de empleo público con el fin de facilitar y asegurar la implementación y desarrollo normativo del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera	Plan Institucional de Capacitación			
Resolución 390 del 30 de mayo de 2017	Actualiza el Plan Nacional de Formación y Capacitación para los servidores públicos	Plan Institucional de Capacitación			
Resolución 20171010071025 del 06 de diciembre de 2017	Aprobación de los ajustes del Sistema Propio de Evaluación del Desempeño por parte de la CNSC	Lineamientos de la CNSC para Sistemas Propios de Evaluación del Desempeño			
Resolución 1459 de 28 de diciembre de 2017	Resolución de Función Pública por medio de la cual se adoptan los ajustes del Sistema Propio de Evaluación del Desempeño.	Sistema Propio de Evaluación del Desempeño Función Pública.			

















#### **ALCANCE**

El Plan Estratégico de Talento Humano de La Empresa de servicios Públicos de Chía - Emserchia ESP inicia con la detección de necesidades de cada uno de los componentes (Planes Operativos) y termina con el seguimiento y control de las actividades desarrolladas en el mismo. Por consiguiente, aplica a la población de Función Pública (servidores públicos y oficiales), de acuerdo con la normatividad establecida.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar la Gestión del Talento Humano en aras de contribuir al mejoramiento de sus competencias, capacidades, conocimientos, habilidades y calidad de vida.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1. Actualizar y Desarrollar el plan estratégico del Talento Humano.
- 2. Afianzar la cultura de la prevención y manejo de los riesgos en el entorno laboral, a través del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para garantizar la óptima salud de los funcionarios
- 3. Fortalecer las capacidades, conocimientos y habilidades de los servidores en el puesto de trabajo, a través de la implementación del plan institucional de capacitación
- 4. Coordinar la evaluación de desempeño laboral, evaluación periodo de prueba y calificación de servicios de los funcionarios de la entidad.

## MARCO CONCEPTUAL DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

La Planeación Estratégica del Recurso Humano o Modelo Integrado de Gestión Estratégica del Recurso Humano, es un sistema integrado de gestión, cuya finalidad básica o razón de ser es la adecuación de las personas a la estrategia institucional (Longo, 2002. pág. 13.).

El éxito de la Planeación Estratégica del Recurso Humano, se da en la medida en que se articula con el Direccionamiento Estratégico de la Entidad (misión, visión, objetivos institucionales, planes, programas y proyectos).

## PREVIO A LA PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

## Disposición de información:

De acuerdo con MIPG contar con información oportuna y actualizada permite que Talento Humano tenga insumos confiables para desarrollar una gestión que realmente tenga impacto en la productividad de los servidores.

Por lo anterior, el desarrollo de la Dimensión del Talento Humano de la entidad, cuenta con la información actualizada de la plataforma estratégica, régimen laboral (marco legal), caracterización de los servidores y de los empleos, así como con los resultados obtenidos de las diferentes mediciones adelantadas en el año 2020. (Encuesta para detectar necesidades de bienestar ATH- F05)

## CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVIDORES:

A través de la Matriz de Caracterización de la Población, se mantiene actualizada la información relacionada con: antigüedad, nivel educativo, edad, género, tipo de vinculación, experiencia laboral, entre otros, de los funcionarios de la entidad, como el principal insumo para la administración del Talento Humano.











## CARACTERIZACIÓN DE LOS EMPLEOS:

La caracterización de los empleos se visualiza a través de la planta de personal global según resolución 672 de 01 de noviembre del 2017, como se observa en la siguiente tabla:

Nº CARGOS	DENOMINACION	NIVEL
1	Gerente	Directivo
1	Subgerente	Directivo
4	Director	Directivo
4	Subdirector	Directivo
1	Jefe de Oficina	Directivo
2	Jefe de Oficina Asesora	Asesor
1	Tesorero General	Profesional
1	Almacenista general	Profesional
19	Profesional Universitario	Profesional
8	Profesional Universitario	Profesional
11	Técnico Administrativo	Técnico
7	Técnico Administrativo	Técnico
2	Técnico Administrativo	Técnico
6	Técnico Operativo	Técnico
6	Técnico Operativo	Técnico
1	Secretario	Asistencial
11	Auxiliar Administrativo	Asistencial
9	Auxiliar Administrativo	Asistencial
1	Conductor	Asistencial
24	Conductor mecánico	Asistencial
12	Operario	Asistencial
8	Operario	Asistencial
42	Operario	Asistencial
29	Operario	Asistencial
1	Auxiliar de servicios Generales	Asistencial
3	Auxiliar de servicios Generales	Asistencial











RESULTADOS DE MEDICIONES ADELANTADAS EN EL AÑO 2020.

DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO A TRAVÉS DE LA MATRIZ DE GETH.

Una vez adelantado el diagnóstico de las variables que el Área de Gestión Humana debe cumplir para ajustarse a los lineamientos de la política formulada por la Dirección de Empleo Público, a través de la Matriz GETH.

RESULTADOS (	GESTIÓN	ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO	C
	RUTAS [	DE CREACIÓN DE VALOR	
		- Ruta para mejorar el entorno físico del trabajo para que todos se sientan a gusto en su puesto	93
RUTA DE LA FELICIDAD  La felicidad nos hace	90	- Ruta para facilitar que las personas tengan el tiempo suficiente para tener una vida equilibrada: trabajo, ocio, familia, estudio	90
productivos		- Ruta para implementar incentivos basados en salario emocional	90
		- Ruta para generar innovación con pasión	87
RUTA DEL		- Ruta para implementar una cultura del liderazgo, el trabajo en equipo y el reconocimiento	92
CRECIMIENTO  Liderando talento	91	<ul> <li>Ruta para implementar una cultura de liderazgo preocupado por el bienestar del talento a pesar de que está orientado al logro</li> </ul>	92
Liderando talento		- Ruta para implementar un liderazgo basado en valores	90
		- Ruta de formación para capacitar servidores que saben lo que hacen	90
RUTA DEL SERVICIO	92	- Ruta para implementar una cultura basada en el servicio	92
Al servicio de los ciudadanos	92	- Ruta para implementar una cultura basada en el logro y la generación de bienestar	93
RUTA DE LA CALIDAD	92	- Ruta para generar rutinas de trabajo basadas en "hacer siempre las cosas bien"	92
La cultura de hacer las cosas bien		- Ruta para generar una cultura de la calidad y la integridad	92
RUTA DEL ANÁLISIS DE DATOS Conociendo el talento	96	- Ruta para entender a las personas a través del uso de los datos	96

## SUBSISTEMA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

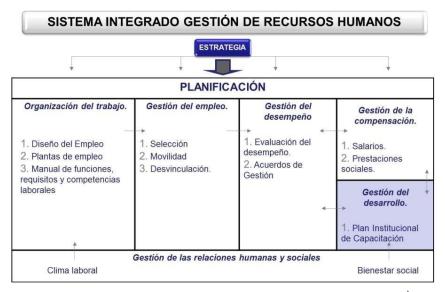
Dando cumplimiento con la planeación estratégica del Talento Humano, uno de los componentes centrales es la Gestión del Recurso Humano se desarrolla, a través de los siguientes subsistemas:











1Figura Nº 2. Subsistemas de la Gestión del Recursos Humanos. Adaptado de Serlavós, R. tomado de: (Longo, 2002 pág. 15)

## METODOLOGIA - MARCO DE REFERENCIA PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO 2021

La metodología realizada para la conformación del Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano del año 2021, se realizó por medio de los lineamientos establecidos, Planes, Programas, proyectos implementados en la vigencia.

En el proceso de implementación de la estrategia institucional, representada por medio del sistema de Gestión, se definieron las iniciativas estratégicas las cuales nos deben aclarar el proceso en el cual los objetivos serán ejecutados, fechas de ejecución, recursos requeridos y presupuesto asignado.

Adicionalmente, con el fin de hacer seguimiento y control, se tienen establecidos un conjunto de indicadores de gestión, enfocados a evaluar la evolución de las iniciativas y el cumplimento de las acciones definidas.

El Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano se inscribe en el marco del direccionamiento estratégico de la Entidad, dentro del cual se definieron las siguientes políticas institucionales relacionadas con:

- > Ingreso: comprende los procesos de vinculación e inducción.
- Permanencia: en el que se inscriben los procesos de capacitación, evaluación del desempeño, Bienestar, Estímulos, y previsión de empleos.
- > Retiro: situación generada por necesidades del servicio o por pensión de los servidores públicos.

Adicionalmente, para continuar con el proceso de la planeación estratégica de Gestión del Talento Humano, se tiene en cuenta factores internos y externos que influyen en la entidad y por ende en la gestión del talento humano para el logro de las metas e iniciativas institucionales. (*Ver* figura 1).

## FORMULAR LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO

1. Identificación del Direccionamiento Estratégico de la Entidad

#### MISIÓN DE LA ENTIDAD

"Prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con alta calidad y satisfacción, implementando y mejorando planes y programas acordes al crecimiento y desarrollo municipal y regional. Generando sentido de pertenencia en nuestros trabajadores y usuarios hacia la empresa, conciencia en el cuidado, aprovechamiento y conservación de los recursos, propendiendo por el mejoramiento del entorno, la sostenibilidad ambiental, el bienestar de sus trabajadores y los habitantes del municipio".





Emserchia ESP @emserchia Empresa Emserchia Esp







#### VISION DE LA ENTIDAD

"En el 2020 EMSERCHIAE.S.P. Será reconocida a nivel regional como una empresa líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, la más sólida y eficiente del Departamento, con una Gestión participativa enfocada al cliente. Manteniendo siempre la innovación y tecnología en sus procesos, comprometida con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social".

## 2. Definición de la Misión y Visión del área de Recurso Humano

Hace referencia al análisis de la situación actual de cada uno de los subsistemas de la gestión de recursos humanos con el objetivo de identificar las necesidades y estrategias que permitan el desarrollo de cada subsistema.

Visión de Gestión del Talento Humano

Diseñar, definir, coordinar y verificar políticas de operación, procesos y procedimientos en lo relacionado con el Talento Humano en la Entidad, acompañando a otras dependencias de la empresa, procurando la especialización en la atención a los usuarios internos y la eficiencia en los procesos a cargo.

Misión Gestión del Talento Humano

En el 2.020 el grupo humano que hace parte de la entidad, será una unidad de Gestión del Talento Humano que se concentrará en la atención interna y externa que sirva como ejemplo de gestión y desarrollo del talento humano, toda vez que cuenta con personal especializado y altamente calificado en el área.

#### 3. Diagnóstico de la situación actual del Talento Humano

		DIAGNOSTICO DE LA SITUACIO	ON ACTUAL DEL RECURSO HUMANO	
Subsistema	¿Qué es el Objetivo?	¿Qué necesito?	¿Cómo lo hago?	¿Qué tengo?
Planificación	Desarrollar, implementar planes para alcanzar objetivos y metas establecidas en un tiempo determinado.	Detección de necesidades  Planeación Estratégica de la entidad.  Objetivos institucionales y de Calidad  Metas establecidas	Por medio de:  Proyectos, planes y programas Tablas, cronogramas, estadísticas, matrices, entre otros.	Plan de capacitación, plan de bienestar y sus respectivos cronogramas
Organización del trabajo	Revisar y/o modificar la planta de personal, y definir los perfiles ocupacionales del empleo com los requisitos de idoneidad.	determinar : Estructura Planta de personal Manual de funciones Nomenclatura y clasificación de empleos.	Por medio de: Estructura, planta de personal, manual de funciones Planta de personal Manual de funciones Tablas, cronogramas, estadísticas, matrices, entre otros.	Estructura de la Planta Global con su respectivo Manual de Funciones, Nomenclatura y clasificación de empleos.
Gestión del empleo	Dar cumplimiento a la normatividad en cuanto a ingreso, permanencia y retiro de los funcionarios.	Normativa vigente en materia de Talento Humano. Selección (Mérito) Situaciones Administrativas	Por medio de:  Procedimient p de ingreso y permanencia de personal.  Procedimiento de retiro.  Tramite a solicitudes de situaciones administrativas.	Normativa vigente en materia de Talento Humano, Procedimiento de ingreso y permanencia de personal, procedimiento de retiro, Situaciones Administrativas.
Gestión del rendimiento	Planifica, estimula y evalúa la contribución de los servidores en el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.	Evaluación del Desempeño. Acuerdos de Gestión	Evaluación del desempeño Procedimiento de evaluación del desempeño y calificación de servicios. Sistema tipo de la evaluación de desempeño Se concreta y se evalúa entre el evaluador y el evaluado Acuerdos de Gestión Formato establecido en el Sistema de Gestión de la Entidad. Se concreta y se evalúa entre el evaluador y el evaluado	Normatividad Vigente, Sistema Propio de Evaluación del desempeño, Procedimiento de Evaluación del Desempeño y calificación de servicios, Formatos establecidos para el desarrollo de la evaluación de desempeño y acuerdos de gestión en el sistema de Gestión de la entidad.
Gestión de la compensación	Dar cumplimiento al régimen salarial y prestacional de conformidad con la normativa vigente.	Compensación salarial y prestacional, Reajuste salarial por inflación a nivel nacional.	Se realiza por medio de: Procedimiento de Nómina Procedimiento de seguridad social y parafiscales. Según el reajuste salarial por inflación a nivel nacional Demás normatividad vigente.	Normatividad vigente, procedimiento de nomina seguridad social y parafiscales.
Gestión del desarrollo	Desarrollar capacitaciones, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a proporcionar su eficacia persoanal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.	Plan Institucional de Capacitación, basado en Proyectos de aprendizaje en equipo	Se realiza por medio de: Sensibilización Detección de necesidades de Capacitación por área. Formulación de los Proyectos de Aprendizaje en Equipo. Inducción Reinducción Capacitaciones	Plan Institucional de Capacitaciones basado en las fases anteriormente mencionadas.
Gestión de las relaciones Humanas y Sociales	Establecer las relaciones entre la organización y sus servidores, en torno a las políticas y prácticas de personal, (Clima laboral, Relaciones Laborales, Políticas Sociales e Incentivos).	Programas de bienestar e incentivos	Se realiza por medio de:  Detección de Cronograma de actividades de conformidad a las necesidades ( se incluye actividades de Clima laboral, Relaciones Laborales, Políticas Sociales e incentivos). Laja de compensación - AKL Presentación para aprobación	Programas de bienestar e incentivos publicado en la página WEB y el Sistema de Gestión de la Entidad

Fuente: Elaboración DAFP- Dirección de Empleo Público











## Formulación de la Planeación Estratégica del Recurso Humano

La planeación de Gestión del Talento Humano se desarrolla a través de cronogramas anuales, de conformidad con los lineamientos establecidos en la planeación de la Entidad. Esto se evidencia en el aplicativo de gestión de la Entidad, en el cual se han establecido los siguientes objetivos y responsables:

PLANEAR	HACER
Actualizar y Desarrollar el plan estratégico del Talento Humano	Para la atención a las necesidades de los funcionarios, al mejoramiento de la calidad de vida de los servidores de la entidad, sus familias y generar el sentido de pertenencia hacia la empresa.
Afianzar la cultura de la prevención y manejo de los riesgos en el entorno laboral, a través del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para garantizar la óptima salud de los funcionarios.	Mediante sensibilización en el trabajo en las buenas practicas del trabajo seguro, socialización de lecciones aprendidas, exámenes médicos periódicos y seguimiento a las recomendaciones, realización de inspecciones a ambiente laboral, implementación de las políticas de S.S.T. y verificación de dotación acorde a las tareas realizada.
Fortalecer las capacidades, conocimientos y habilidades de los servidores en el puesto de trabajo, a través de la implementación del plan institucional de capacitación.	Para contribuir en el perfeccionamiento y destreza de los conocimientos en las tareas que se ejecuten a través de la certificación por competencias de acuerdo a las funciones y áreas en las que se encuentren los funcionarios.
Coordinar la evaluación de desempeño laboral, evaluación periodo de prueba y calificación de servicios de los funcionarios de la entidad.	Para tomar acciones de mejora en búsqueda que la eficacia, eficiencia y efectividad del funcionario en las tareas a desarrollar.
VERIFICACION	ACTUAR
Medir por medio de los indicadores y calificación de los programas del PETH	Ejecutar el plan de acuerdo a las encuestas y necesidades.
Medirlas acciones y analizar los resultados en los indicadores.	Afianzar las medidas de prevención.
Medir por medio de los indicadores a funcionarios capacitados con toda la planta del personal.	Apoyar y reforzar los conocimientos a los funcionarios
Consolidar la información de los funcionarios oficiales evaluados de acuerdo a las funciones que les corresponde en el cargo y área que estén.	Hacer las acciones correctivas para lograr metas esperadas.

#### 4. Herramientas de seguimiento

La Empresa de servicios públicos de Chía Emserchia ESP ha dispuesto las siguientes herramientas que facilitan la implementación y el seguimiento al Plan Estratégico de Recursos Humanos:

- Sistema de Gestión de la entidad
- Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión FURAG
- Modelo Estándar de Control Interno MECI
- Auditorias de gestión y de calidad
- Sistema de Información y Gestión de Empleo Público SIGEP

#### Estrategias de Talento Humano 2021.

Mediante la Dimensión del Talento Humano del MIPG, el compromiso de la Subdirección de Talento Humano y Seguridad en el Trabajo y su grupo de colaboradores, son la clave para el fortalecimiento y creación de valor público. Para ello, se establecen estrategias que fortalecerán y contribuirán en el impacto a los servidores para alcanzar las metas establecidas en la Entidad. Estas estrategias se definen a continuación:

#### Estrategia de Vinculación

A través de esta estrategia la Subdirección de Talento Humano y Seguridad en el Trabajo y su grupo de colaboradores, velarán por la vinculación del mejor talento humano, mediante herramientas de selección que permitan identificar el candidato con las competencias, los conocimientos técnicos y la vocación de servicio requerido, para articular su desempeño con los objetivos institucionales; así que, el procedimiento de vinculación se destacará por su transparencia, legalidad y prontitud, a través del cumplimiento de los procedimientos establecidos, con el fin de ofrecer el personal competente que aporte a la consecución de las metas, en las diferentes áreas de la entidad.













Estrategia de Programa de Bienestar y Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A través del programa de Bienestar y el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el año 2021, se enfocan en los diferentes resultados y recomendaciones (lineamientos ARL, exámenes médicos, evaluación riesgo cardiovascular, encuesta de necesidades de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo, Medición de Clima) como línea para el desarrollo de actividades, apostando a cuatro iniciativas de intervención que impacten a los servidores:

- Estilo de vida.
- Puesto de trabajo.
- Salud física.
- Riesgo Psicosocial.

Implementar programas de actividad física, pausas activas, equilibrio de vida, alimentación sana, salario emocional, liderazgo en valores, entorno físico, prevención del riesgo (exámenes médicos), con el objetivo de crear en los funcionarios una cultura del bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo, que incite al compromiso, la disminución de estrés y toma de consciencia de los riesgos de no practicar hábitos de vida saludables, para mejorar los índices de productividad y cumplimiento de resultados para así enaltecer al funcionario.

Medir y evaluar el progreso mediante monitoreo de participación, ausentismo e incidencia baja (evaluación y monitorización constante, que permita observar que actividades están funcionando mejor, y de esta forma optimizar el rendimiento y la consecución de objetivos).

Reconocimiento: Generar acciones que enaltezcan al funcionario a través de reconocimiento por su compromiso, labor desempeñada, puntualidad, código de integridad, entre otras, generando valor a su gestión y siendo un modelo a seguir para los demás. Estas acciones se mediarán a través del impacto generado en los funcionarios.

Plan de Incentivos.

Reconocer a los mejores funcionarios de los diferentes niveles jerárquicos, con el fin de exaltar su labor dentro y fuera de la entidad.

Así mismo, presentar propuesta para la selección de los mejores funcionarios por nivel jerárquico.

Estrategia Plan Institucional de Capacitación.

A través del Plan de Capacitación la estrategia estará enfocada en contribuir al fortalecimiento de las habilidades, capacidades y competencias de los funcionarios de la entidad, promoviendo el desarrollo integral, personal e institucionalmente que permita las transformaciones que se requieren en los diferentes contextos.

De conformidad con lo anterior, se tendrá como insumo las necesidades de capacitación por área, con este diagnóstico se creara el cronograma de capacitación de la entidad.

Estrategia de evaluación del desempeño.

Estará orientada cumplir los requerimientos de la Resolución 799 del 29 de diciembre de 2019, para contribuir en el fortalecimiento integral del funcionario y mejorar el servicio prestado.



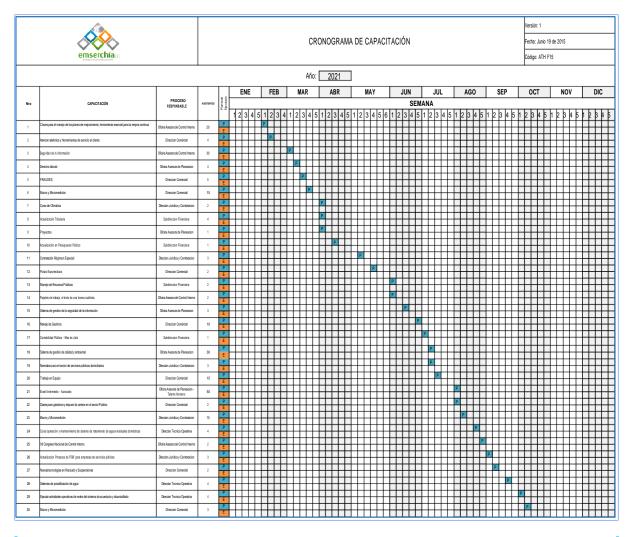








## Cronograma de Capacitación 2021



	PROYECCION CAPACITA	CIONES 2021		
Nro	CAPACITACIÓN	LUGAR CAPACITACIÓN	PROCESO RESPONSABLE	ASISTENTES
1	Claves para el manejo de los planes de mejoramiento, herramienta esencial para la mejora continua	VIRTUAL	Oficina Asesora de Control Interno	20
2	Atencion telefonica y Herramientas de servicio al cliente	VIRTUAL	Direccion Comercial	4
3	Seguridad de la información	VIRTUAL	Oficina Asesora de Planeacion	30
4	Derecho laboral	VIRTUAL	Direccion Juridica y Contratacion	4
5	FRAUDES	VIRTUAL	Direccion Comercial	5
6	Macro y Micromedición	VIRTUAL	Direccion Comercial	15
7	Curso de Ofimática	VIRTUAL	Oficina Asesora de Control Interno	2
8	Actualización Tributaria	VIRTUAL	Subdireccion Financiera	4
9	Proyectos	VIRTUAL	Oficina Asesora de Planeacion	1
10	Actualización en Presupuesto Público	VIRTUAL	Subdireccion Financiera	1
11	Contratación Régimen Especial	VIRTUAL	Direccion Juridica y Contratacion	3
12	Podas Exporesiduos	VIRTUAL	Direccion Comercial	2
13	Manejo de Recursos Públicos	VIRTUAL	Subdireccion Financiera	2
14	Papeles de trabajo, el éxito de una buena auditoria	VIRTUAL	Oficina Asesora de Control Interno	2
15	Sistema de gestión de la seguridad de la información	VIRTUAL	Oficina Asesora de Planeacion	3
16	Manejo de Geofono	VIRTUAL	Direccion Comercial	10
17	Contabilidad Pública - Mes de Julio	VIRTUAL	Subdireccion Financiera	1
18	Sistema de gestión de calidad y ambiental	VIRTUAL	Oficina Asesora de Planeacion	30
19	Normativa para el sector de servicios públicos domiciliarios	VIRTUAL	Direccion Juridica y Contratacion	3
20	Trabajo en Equipo	VIRTUAL	Direccion Comercial	15
21	Excell intermedio - Avanzado	VIRTUAL	Oficina Asesora de Planeacion - Talento Humano	50
22	Claves para gestionar y depurar la cartera en el sector Publico	VIRTUAL	Direccion Comercial	2
23	Macro y Micromedición	VIRTUAL	Direccion Comercial	15
24	Curso operación y mantenimiento de sistema de tratamiento de aguas residuales domésticas	VIRTUAL	Direccion Tecnica Operativa	4
25	XII Congreso Nacional de Control Interno	VIRTUAL	Oficina Asesora de Control Interno	2
26	Actualizacion Procesos de PQR para empresas de servicios públicos	VIRTUAL	Direccion Juridica y Contratacion	3
27	Nuevas tecnologias en Recaudo y Suspensiones	VIRTUAL	Direccion Comercial	2
28	Sistemas de potabilización de agua	VIRTUAL	Direccion Tecnica Operativa	4
29	Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto y alcantarillado	VIRTUAL	Direccion Tecnica Operativa	4
30	Macro y Micromedición	VIRTUAL	Direccion Comercial	3

7-00 PBX: 8630248 - 8707594 Ext. 104 emserchia.gov.co









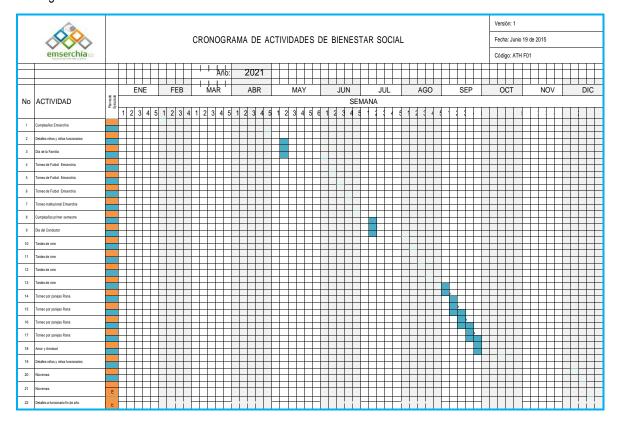








## Cronograma de Actividades de Bienestar 2021



FECHA	ACTIVIDAD
02/02/2021	Cumpleaños Emserchia
23/04/2021	Detalles niños y niñas funcionarios
15/05/2021	Dia de la Familia
01/06/2021	Torneo de Futbol Emserchia
01/06/2021	Torneo de Futbol Emserchia
01/06/2021	Torneo de Futbol Emserchia
01/06/2021	Torneo institucional Emserchia
29/06/2021	Cumpleaños primer semestre
30/06/2021	Dia del Conductor
16/07/2021	Torneo por parejas Rana
30/07/2021	Torneo por parejas Rana
06/08/2021	Tardes de Cine
13/08/2021	Tardes de Cine
20/08/2021	Tardes de Cine
27/08/2021	Tardes de Cine
01/09/2021	Torneo por parejas Rana
30/09/2021	Amor y Amistad
23/10/2021	Detalles niños y niñas funcionarios
16/12/2021	Novenas
24/12/2021	Novenas
17/12/2021	Detalles a funcionario fin de año

## 5. Gráficos y resumen encuesta de bienestar

1. Dentro de los objetivos planteados por la Dirección Administrativa y Financiera en materia de Talento Humano se encuentran los siguientes programas de Bienestar, de los cuales esperamos indique los que son de su predilección:







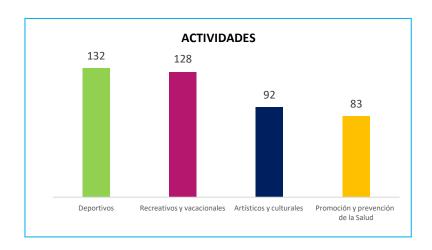






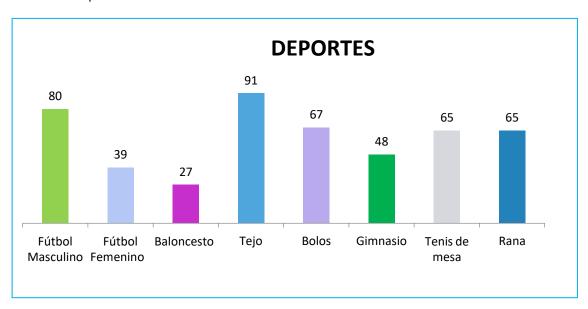




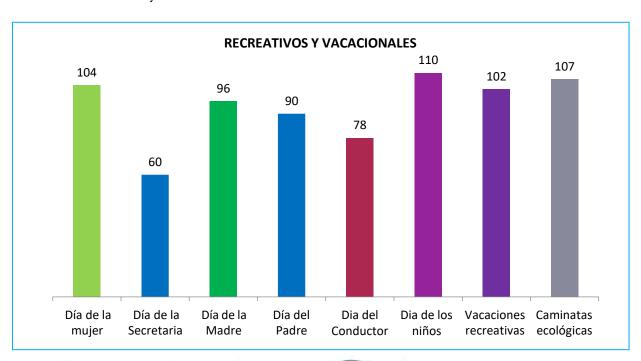


¿Cuáles actividades de Bienestar desea que se implementen en el presente año dentro de los siguientes Programas?

## A. Deportes



## B. Recreativos y vacacionales







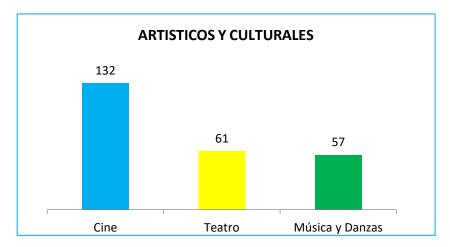




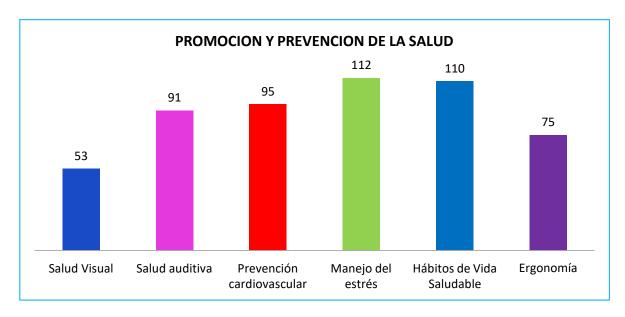




## C. Artísticos y Culturales



## D. Promoción y prevención de la salud



## 6. Día de Cumpleaños

Como parte del programa de bienestar a los funcionarios de la empresa se les concede un día de compensatorio por los cumpleaños en vigencia de un mes a partir del onomástico.







																							Ve	ersión: 1					
									6. Pla	an Institu	ıcio	onal de C	Capa	cita	ción								Fe	cha: Ju	ınio 19 d	e 2015			
	emserchía																						Cá	idigo: A	TH F15				
									Año:	2021									-H									$\overline{\Box}$	$\blacksquare$
								ш						Ш		世			ш					Ш	ш			ш	世
		PROCESO		op op	EN	E	FEB		MAR	ABR		MAY		Jl	JN	L	JUL		AGO	)	SE	P	-	OCT		NOV		DIC	
Nro	CAPACITACIÓN	RESPONSABLE	ASISTENTES	Planes	2 3	4 5	1 2 3	4 1 :	2 3 4 5	1 2 3 4	5 1	2345	5 6 1	1 2	<b>SEM</b> 3 4 5			5 1	2 3	4 5 1	1 2 3	3 4 5	1 2	3 4	5 1	2 3 4	5 1	2 3 4	4 5
1	Claves para el manejo de los planes de mejoramiento, herramienta esencial para la mejora continua	Oficina Asesora de Control Interno	20	Р			P																						
2	Atencion telefonica y Herramientas de servicio al cliente	Direccion Comercial	4	P			Р																					丗	#
3	Seguridad de la información	Oficina Asesora de Control	30	P				Р																				ш	
4	Derecho laboral	Direccion Juridica y	4	P					P					Ħ		ш												丗	
5	FRAUDES	Contratacion  Direccion Comercial	5	P		Ш			P													+							
6	Macro y Micromedición	Direccion Comercial	15	P		Ш			P																			H	
7	Curso de Ofimática	Oficina Asesora de Planeacion	32	P		Ш				P																			
8	Actualización Tributaria	Subdireccion Financiera	4	P			E			P																		ш	
9	Proyectos	Oficina Asesora de Planeacion	1	P						P																		ш	
10	Actualización en Presupuesto Público	Subdireccion Financiera	1	P						Р																		ш	
11	Contratación Régimen Especial	Direccion Juridica y Contratacion	3	P								Р																丗	
12	Podas Exporesiduos	Direccion Comercial	2	P								Р																ш	
13	Manejo de Recursos Públicos	Subdireccion Financiera	2	P									Р															丗	
14	Papeles de trabajo, el éxito de una buena auditoria	Oficina Asesora de Control	2	P									Р	)														ш	$\pm$
15	Sistema de gestión de la seguridad de la información	Interno Oficina Asesora de Planeacion	3	P											Р													ш	
16	Manejo de Geofono	Direccion Comercial	10	P											Р													ш	
17	Contabilidad Pública - Mes de Julio	Subdireccion Financiera	1	P												Р												Ħ	
18	Sistema de gestión de calidad y ambiental	Oficina Asesora de Planeacion	30	P												F	•											丗	
19	Normativa para el sector de servicios públicos domiciliarios	Direccion Juridica y	3	P		Ш										F					$\perp$	+							
20	Trabajo en Equipo	Contratacion  Direccion Comercial	15	P		Ш											P					+						H	
21		Oficina Asesora de Planeacion -	50	P		Ш												Р			$\perp$	$\pm$						曲	
22	Claves para gestionar y depurar la cartera en el sector Publico	Talento Humano  Direccion Comercial	2	P		Ш												Р										Ħ	
23	Macro y Micromedición	Direccion Juridica y	15	P		Ш										H			Р										
24	Curso operación y mantenimiento de sistema de tratamiento de aguas residuales domésticas	Contratacion  Direccion Tecnica Operativa	4	P		Ш														Р									
25	XII Congreso Nacional de Control Interno	Oficina Asesora de Control	2	P		Ш														Р		$\perp$							
26	Actualizacion Procesos de PQR para empresas de senícios públicos	Interno Direccion Juridica y	3	P																Р	,								
27	Nuevas tecnologias en Recaudo y Suspensiones	Contratacion  Direccion Comercial	2	P		Ш															Р							Ħ	
28	Sistemas de polabilización de agua	Direccion Tecnica Operativa	4	P		Ш																Р							
29	Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto y alcantarillado	Direccion Tecnica Operativa	4	P		Ш																	Р						
	1		I	E		ш						1 1 1 1												Ш					



																																												Vei	rsión	: 1									
	A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH															7.	Pla	an	de	ı İn	ıce	nti	VO:	s Ir	sti	itu	cio	na	les	6														Fed	cha:	Junio	19 (	de 20	)15						-
	emserchía																																											Có	digo:	: ATH	l F01								
			H					F						٩ñc	D:		20	)21	L						1	+	I	L			$\vdash$			-		F			H					F						-					H
				1	1			t								1			I			L			4	1	#	Ħ	1							Ţ	Ļ			1	1			L					1		Ц	1	Ţ	Ţ	Ц
		90 90		Е	NE			F	EE	3		N	1AR	<b>₹</b>			ΑE	3R				M	AY				JL					JUL	-			AG	0			S	EP			(	OC.	T			NC	)V			DI	С	
No	ACTIVIDAD	Planeado Ejecutado	1	2	3	1 1	5 1	2	3	1	1	2	2	1	5	1	2 :	3 /		. 1	2	3	1	5	6	1 .	2 1			MAN		2	1	5	1 2	) 3	1	5	1	2	3 /	1 5	1	2	3	1	5	1 4	2 2	4	5	1 2	) 2	1	5
1	Cumpleaños Emserchia	P	H	_	J .	7 ,	P		J	7	'		J	7	J			, ,	, ,	, ,		J	7	J	0	' '		,	, ,	, '	_	J	7	J	1 2	. 0	_	J	_	_	J -	7 3		_	J	7	J	1 4	2 3	_	J	1 2	- 3	7	
2	Detalles niños y niñas funcionarios	P	H	1	#			F					#	1	#				P	)		H		1	#									#		Ė				1		+							+						
3	Dia de la Familia	P	H	1				F						1	1						Р				#						H			=						1									+	-	H				
4	Torneo de Futbol Emserchia	P	H		-																					Р								-																					
5	Torneo de Futbol Emserchia	P																									Р																												
6	Torneo de Futbol Emserchia	P																									F																												
7	Torneo institucional Emserchia	P E	Н		1																			_				P																					$\perp$						
8	Cumpleaños primer semestre	P E																											P	,																									
9	Dia del Conductor	P E			1								_	1										1					t		Р				P					_									1						
10	Tardes de cine	P E												1																					P																				
11	Tardes de cine	E			1																L			1	1									1	P	D					1	t						1	1	L	П				
12	Tardes de cine	P E P			#								1								t			1										4		Р	D		4		1							1	t	t	Ħ		t		
13	Tardes de cine	E	Ħ		#	+							1	_			+	+			t			#	1		1	+	t					1					D	_	#	t						1	‡	t	Ħ	1	+	+	
14	Torneo por parejas Rana	E	H	$\downarrow$	1								1	#							L	L		1	#															P		1							1						
15	Torneo por parejas Rana	E P	Ħ	#	#								#	#		-					L	L		1	#									1							D	$\downarrow$						1	‡	L	H				
16	Torneo por parejas Rana	E	H	4	#	1			F				#	=					l		F	F		#	#	1			t		1			1					1	1								1	#	1	Ħ				
17	Torneo por parejas Rana	E	Ħ	#	#	#							#	#										#	#														1	1	#	Þ						1	‡	╞	Ħ	-			
18	Amor y Amistad	E	H	1	_								_	1							1	F		_	#				t		L			_						1	1				P			1	#						
19	Detalles niños y niñas funcionarios	E P	H	1	#								#								-	L		1	#						1			4					4	1	#							1	#		H	D			
20	Novenas	E	H	#	#	1			F				#	1	1			t	l		F	F	H	#	#	1			t		1		H	1					1	#	#							1	#	1	Ħ	ļ	P		
21	Novenas	Е		1	1																			1	1															1									1						
22	Detalles a funcionario fin de año	P	Н		$\pm$									1														+			$\vdash$										$\pm$							1	$\pm$		Н			Р	



## PLAN DE TRABAJO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Versión. 02

Fecha: 18 de enero de 2021

Código: SST F37

OBJETIVOS DEL SGSST	META	RECURSOS	ACTIVIDAD	Responsable	P/E	ENERO	)	FEBRER	80	MARZ	0	ABRIL	MA	YO	JUNIO	JI	LIO	AGC	овто	SEPTEMBRE	E O	TUBRE	NOVIEMBRE		DICIEME
			An in the second	Keeponeaute	FILE	1 2 3	4	1 2 3	4 1	1 2 :	3 4 1	2 3	4 1 2	3 4	2 3 4	1 2	3 4	1 2	3 4				1 2 3		
		Tannalágiana Danuras Ulumana Financiana	Certificación del Sistema de Seguriad y Salud en el	Profesional SST, Gerencia,	Р																				
		Tecnológicos, Recurso Humano, Financieros	trabajo bajo la norma ISO 45001:2018	Subdirección TH-SST	Е																				
					Р		++	4		++	++			-			++			+					+
		Tecnológicos, Recurso Humano	Revisión por la dirección del año 2020	Profesional SST, Gerencia, Subdirección TH-SST			++	100		-	++	10	0 / 10		5 10 10	led C									
					Е						1			44				140							
		Tecnológicos, Recurso Humano	Seguimiento y cierre a las no conformidades de auditoria		Р	N/A	100	9 100 10	1 100	sa lari li		1			1 000										
	ST.	the state of the s	551	responsable de la NC	E		100									DE A	1		-					9 9	
		Tecnológicos, Recurso Humano	Socializar rendición cuentas 2020	Profesional SST	Р	(0)(0)	100		1													8 3.			
		The state of the s	Socializar Ididioni ducitas 2020	r lolesional 331	E																				
		Tecnológicos, Recurso Humano	Actualizar y revisar matriz de requisitos legales.	Profesional SST	Р					1 5 6	1		0 0 60		1				1	+		1			-
		recitologicos, riccurso riumano	Actualizar y revisar mairiz de requisitos regales.	Piolesional 331	E			-								. 1									
				Profesional SST, Talento humano,	Р		Ma	1	Page 1	999				4	1 100	100							1 3		
		Tecnológicos, Recurso Humano	Identificación de trabajadores bajo decreto 2090 de 2003	Subdirección TH-SST	Е		+	1000				++						+							H
				SELECTION OF THE CO.	E																				
		Tecnológicos, Recurso Humano	Revisar afiliaciones ARL - Inexactitudes	Profesional SST, Técnico Recursos	Р		1		1	in project	1		1	1	1		1		1		1	1		1	
			Toron dimensions / T.C Incodediaco	humanos	E																		100		
		The participant of the first of the state of		Profesional SST, Técnico Recursos	Р		100	1	192 0				× = =					+							-
		Tecnológicos, Recurso Humano	Seguimiento Manual de Contratistas	humanos, Director de compras y contratación, Subdirección TH-SST,						++	++	+++		-		- 18	-			1				4	-
				Profesionales área jurídica	E		61 6	193	lat or	100											1 1 1				388
		Tecnológicos, Recurso Humano	Asharliana vaniana matria IDA/D	Profesional SST, Supervisores, jefes	Р				1 9	N N	1							1				H	+		
		rechologicos, Recurso Humano	Actualizar y revisar matriz IPVR	inmediatos	E												190 91			16 1		++	111		
				Defection 1007 Today Inc.	Р							1		1			+			+		+++	+++		1
		Tecnológicos, Recurso Humano	Revisión por funcionarios de la matriz IPVR	Profesional SST, Todos los funcionarios	Е	100			100		+						++		++	+++		++	+	+	-
arantizar el cumplimiento de los uisitos normativos aplicables a la	Implementar minimo un 90% de avance de las acciones correctivas y preventivas			District Assembled														Ш		$\perp$					
organización	generadas en los procesos	Tecnológicos, Recurso Humano	Actualización de la matriz de planeación estratégica	Profesional SST	Р																				
				の (10 大 ) (10 m) (10	E																				
		Tecnológicos, Recurso Humano	Revisión y actualización de procedimientos generales del sistema SST	Profesional SST, Profesionales	Р			1000			1				1						1				
			uei sistema 551	encargados de proyectos	E																				
		Tecnológicos, Recurso Humano	Inducción y reinducción en SST	Profesional SST	Р																				
					E P					-	-		+										+++	$\Box$	H
		Tecnológicos, Recurso Humano, Financieros	Plan de acción y seguimiento de los resultados de bateria de riesgo psicosocial	Profesional SST		100		100 5	0.00		-						-		+	1			+	1	Н
					E			-		+	+						1	Ш	+				+++	Ш	Н
		Tecnológicos, Recurso Humano, Financieros	Aplicación de la bateria de riesgo psicosocial 2020	Profesional SST	-					-	+						-			1			+	$\perp$	$\sqcup$
					E	4-		- 100	-		-	-	-												
			Seguimiento capacitación 50 o 20 Horas (Según el	water to a control	Р		3	1	5 2 N	196			540	200	1			$\Box$	$\top$	++			+	$\forall$	П
		Tecnológicos, Recurso Humano	caso) en seguridad y salud en el trabajo de COPASST,	Profesional SST						$\perp$											1				
			Brigadistas, Subdirección TH-SST	The same and the same of	E		100		21			172	B - 1 E8	0.0	1775	ps (									П
					Р				1		1		1	1	1		1		1		1	4		1	H
		Tecnológicos, Recurso Humano	Seguimiento al plan de trabajo de la brigada de emergencias	Brigadistas			100		1000	+							100	Ш		+					H
					E																				
		Tecnológicos, Recurso Humano	Realizar lecciones aprendidas y realizar seguimiento del	Equipo investigador de accidentes	Р																				
			plan de acción de las investigaciones de accidentes	Equipo invostigados de accidentes	E	4-	-			-															
		Tecnológicos, Recurso Humano	Actualización de resoluciones	Destain 1007	Р	2 10			1								1		+	++			+++	-	
		Techologicos, Recurso Humano	Actualización de resoluciones	Profesional SST	Е			+	127		+			++			- 100	H	++	+++	++	-	+++	+	H
		Tecnológicos, Recurso Humano	Programan de visilancia esideniale de	Desferienci COT ADI	Р							1					+	H	1	H	+	+++	+++	+	H
		rearragicos, recurso Humano	Programas de vigilancia epidemiologico	Profesional SST, ARL	Е												$\vdash$	H	- 10	+++			1	+	H
		Tecnológicos, Recurso Humano	Actualización al perfil sociodemografico unificado con	Profesional COT	Р												188	200							
		recincognos, recurso numano	diagnóstico médico	Profesional SST	Е																	100 (100)		-	



OBJETIVOS DEL SGSST	META	RECURSOS	ACTIVIDAD	Responsable	P/F	ENERO		FEBRER	39000	MARZ		ABRIL	MAY		JUNIO		JULIO		GOSTO	SEPTEMB	1946	OCTUBRE	NOVIEMB	7500	DICIEM	
					2	1 2 3	4 1	2 3	4	1 2	3 4 1	2 3 4	1 1 2	3 4	1 2 3	4 1	2 3	4 1	2 3 4	1 2 3	4 1	2 3 4	1 2 3	3 4	1 2	3
		Tecnológicos, Recurso Humano	Realizar programas de protección contra caidas, espacios confinados.	Profesional SST	Р		84 80			1														+		-
					E																					
		Tecnológicos, Recurso Humano, Financieros	Conformada, capacitada y dotada la brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, organizada según las necesidades y el tamaño de la empresa	Profesional SST	P E																					
Garantizar el cumplimiento de los quisitos normativos aplicables a la organizaciónGarantizar el	Implementar minimo un 90% de avance de las acciones correctivas y preventivas	Tecnológicos, Recurso Humano, Financieros	Mediciones ambientales	Profesional SST	P										1	g 89										
cumplimiento de los requisitos nativos aplicables a la organización	generadas en los procesos	Tecnológicos, Recurso Humano	Simulacro nacional y no avisados - Lecciones aprendidas e informe	Brigadistas	P																					
		Tecnológicos, Recurso Humano	Evaluación y seguimiento cumplimiento de funcionarios del COPASST	Gerencia, Profesional SST	P		1	1509 m	2004		9										1					
		Tecnológicos, Recurso Humano, Financieros	Auditoria SST	Profesional SST, COPASST	P E						A							+			1					Diam'r
	Seguimiento al 80% de las visitas	Tecnológicos, Recurso Humano	Inspección a puestos de trabajo - comportamental, entrevista	Profesional SST -COPASST - Jefe de área	P				1		1	1	1	1		1		1	1		1	1		1		Of the second
mentar el aprendizaje y mejorar las	programadas		Acta de compromiso y Lecciones aprendidas de	Profesional SST -COPASST - Jefe de	Р																					
capacidades de los trabajadores		Tecnológicos, Recurso Humano	trabajadores con incumplimientos	área	Е																					
oortando a su crecimiento integral.				Defect at COT Continued Till	Р		1		1		1	1	1	1		1		1	1		1	1		1		
	Lograr cumplir un 80% de las capacitaciones programadas al año	Tecnológicos, Recurso Humano, Financieros	Seguimiento a matriz de capacitaciones	Profesional SST - Subdirección TH- SST	E																					
		Tecnológicos, Recurso Humano	Reuniones del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.	COPASST - P.U. SST	P		1		1		1	1	1	1		1		1	1		1	1		1		
	Seguimiento al 80% los requerimientos del COPASST y CCL	Tecnológicos, Recurso Humano	Seguimiento a los compromisos resultado de las actas	COPASST - P.U. SST	P E		1		1		1	1	1	1		1		1	1		1	1		1		
		Tecnológicos, Recurso Humano	Seguimiento de las reuniones y pendientes del CCL	presidente de CCL - Director administrativo y financiero	P E	100	1		1		1	1	1	1		1		1	1		1	1		1		
		Tecnológicos, Recurso Humano	Realizar inspecciones de acuerdo al procedimiento	Profesional SST, COPASST, Brigadas,	Р		1		1		1		1	1		1		1	1		1	1		1		
Promover la mejora continua del		Tecnológicos, Recurso Humano	Seguimiento a los compromisos resultado de la revisión	Encargados de área  Profesional SST, DAF	E P				1			1	1			1			1			1				
stema de gestión de la seguridad y			por la dirección		E		4	++	4					-		,										
salud en el trabajo.		Tecnológicos, Recurso Humano	Seguimiento Ausentismo, clasificación - Análisis	Profesional SST, Técnico Recurso humano	E		1	++						1	0 00 00	1		1	1		1			1		
	Realizar 80% de las inspecciones planeadas			5 / 1 / 1007 PAF	Р		1	-	1		1	1	1	1		1		1	1		1	1		1		
		Tecnológicos, Recurso Humano	Acompañamiento a labores operativas	Profesional SST, DAF	Е				199																	
		Tecnológicos, Recurso Humano	Procedimientos operativos específicos con criterios SST	Profesional SST, Jefes inmediatos de personal operativo, ARL	P		1	100	1		1	1	1	1		1		1	1		1	1		1		
				personal operativo, Anc.	E				+-	+	++	1	1					+	4		+++	-		+	1	
		Tecnológicos, Recurso Humano	Seguimiento entrega de EPP	Profesional SST, Almacen	E	de		100			6			++				+			+++			+		
	Realizar el 90% de las actividades para	Tecnológicos, Recurso Humano, Financieros	Seguimiento a acciones preventivas/ Acciones	Profesional SST, Almacen	Р	100	1	18	1		1	1	1	1		1		1	1		1	1		1		
	mejoramiento continuo del sistema SST	rechologicos, Recurso Humano, Financieros	correctivas - Control de Tarjeta PARE	Floiesional 331, Almacen	E																					
		Tecnológicos, Recurso Humano, Financieros	Examenes médicos periódicos y entrega de recomendaciones medicas según aplique	Profesional SST	P E																					
	Cumplir con 100% de exàmenes	Tecnológicos, Recurso Humano	Seguimiento diagnóstico de condiciones de salud.	Profesional SST, subdirectora TH- SST	P			1							1					1				1		
Prevenir, fomentar y apoyar la salud, seguridad y bienestar de nuestros grupos de interès.	ocupacionales y recomendaciones derivadas de estos	Tecnológicos, Recurso Humano	Seguimiento médico de las personas con condiciones especiales de salud - solicitud de funciones a jefe inmediato	Profesional SST	P			1							1					1				1		
		Tecnológicos, Recurso Humano	Actividades de promoción y prevención	Profesional SST	P E																					
	Cumplir con el 80% de las actividades del PVE	Tecnológicos, Recurso Humano	Seguimiento a la programación de actividades	SST - ARL	P E				1		1		1	1		1		1	1		1	1		1		

00 177100 051 50005	META	RECURSOS	ACTIVIDAD	Responsable	P/E	ENERO	300	FEBRE		MARZ	ABS201	ABRIL	B3500 4100	MAYO	Here's	NIO	JULIO	(C-2) (S)	AGOSTO		PTEMBRE	ости	2000	NOVIEMBRE	DICIEMB
OBJETIVOS DEL SGSST	META	RECURSOS	ACTIVIDAD	Keapotteaue		1 2 3	4 1	2	3 4	1 2	3 4	1 2 3	4 1	2 3	4 1 2	3 4	1 2	3 4 1	2 3	4 1	2 3 4	1 2	3 4 1	2 3 4	4 1 2 3
		Tecnológicos, Recurso Humano	Campañas de no alcohol, tabaco, drogas -	Equipo SST - COPASST	Р				1		1		1		1	1		1		1	1		1	1	1
			Alcoholimetrias de control		Е							100						-							+++
		Tecnológicos, Recurso Humano	implementación y medición de participación, motivación, comunicación y consulta en SST	Equipo SST - COPASST	P					-	+	1	+				1	+	++	++	-		1	V	14
					P			+	1	++	+	+	1			1		+		1	++	++	1		
		Tecnológicos, Recurso Humano	Empleado del birnestre	Profesional SST	E														Ш						
					Р		Ħ	$\Box$	1		1		1		1	1		1		1	1		1		1
		Tecnológicos, Recurso Humano	Campaña de orden y aseo	SST y COPASST	E																				
	Cumplir con el 100% de actividades de promoción y prevención	Tecnológicos, Recurso Humano	Dia seguro	Profesional SST, COPASST	Р							1									1				
		rectiologicos, Necurso Humano	Did seguio		E		-	+	+	+	+	++			-				+++	+	$\rightarrow$	+++			+++
		Tecnológicos, Recurso Humano	Semana de la seguridad y salud en el trabajo	Profesional SST, Colaboradores	P			++	+	-	++	++			++			++	+++	++	++	+++	1		+++
			Realizar talleres, sensibilizaciones, mensajes	Forder CODACCT	P																				
Prevenir, fomentar y aproyar la salud,		Tecnológicos, Recurso Humano, Financieros	informativos de acuerdo a protocolos de bioseguridad	Equipo SST -, COPASST	E																				
seguridad y bienestar de nuestros grupos de interés.		Tecnológicos, Recurso Humano	Actualización de protocolos de bioseguridad	Equipo SST - área comercial, almacen, DTO, Gestión documental	Р																				
grapes de interes.					E D	98 98 98																			
		Tecnológicos, Recurso Humano	Seguimiento al cumplimiento de protocolos de bioseguridad y acciones pertinentes	Equipo SST - COPASST- Subdirección TH-SST	E		100000		See Basse							1000					200	100 100			
					Р	+++	$^{\dagger}$	$\dagger \dagger$		$\forall$	$\forall$	$\forall$	1	$\Box$	+	$^{\dagger}$		$\forall$	+++			$\Box$			
		Tecnológicos, Recurso Humano	Actualización PESV	Comité PESV	-			+	+	+	+	++		H	+	+		+	+++	+	+	+++	+		+++
	Cumplir con 70% seguimiento del PESV				E			$\perp$		$\perp$	$\perp$	$\perp$	$\perp$	Ш				$\perp$	$\perp$			$\square$	-		
	**************************************	Tecnológicos, Recurso Humano, Financieros	Realizar seguimiento a la implementación del PESV	Comité PESV	Р		1		1		1	$\perp$	1	Ш	1	1		1		1			1		1
		recirciogicos, Necarso Fluttiario, Filiancieros	Notice of Seguination of a Important asset 2017		E													$\perp$							$\perp$
			Análisis de carcinogenicidad de agentes y sustancias	Encargados del procemiento del	Р																				
		Tecnològicos, Recurso Humano	cancerigenas (IARC) y con toxicidad aguda según SGA	manejo ed sustancias químicas	Е							1													
	Cumplir 90% dela implementación del procedimiento de sustancias químicas	Tennelònicos Pocuses Humano	Realizar inspección de elementos químicos, listado,	Encargados del procemiento del	Р				1					1					1				1		1
		Tecnológicos, Recurso Humano	etiquetar y ficha de seguridad	manejo ed sustancias químicas	F																				

PLANEADO ( P )
EJECUTADO ( E )
SEGÚN REQUERIMIENTO O PROGRAMACIÓN

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO

#;DIV/0! #;DIV/0! #;DIV/0! #;DIV/0! #;DIV/0! #;DIV/0! #;DIV/0! #;DIV/0! #;DIV/0! #;DIV/0! #;DIV/0! #;DIV/0!

Nombre: Alejandrá Lozano Montañez
Profesional del Sistema de Seguridad y Salud en el Thabajo

Nombre: Julissa Paola Arevalo Maurello Subdirectora de seguridad y salud en el trabajo





Versión: 1
Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

## 1. OBJETO

Formulación y adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P., en el marco de la ley 1474 de 2011 Art 73 y el decreto 2641 de 2012.

#### 2. ALCANCE

Este documento aplica para todos los funcionarios y contratistas de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. en la ejecución de las actividades inherentes a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable para la vigencia 2021.

#### 3. DEFINICIONES

Riesgo de Corrupción: Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Probabilidad: Oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva o subjetiva.

Impacto: resultado de un evento que afecta los objetivos, que puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente.

**Petición**: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Nombre: Lizeth Alexandra Rodríguez Rozo	Nombre: Leónidas Antonio Guevara Rodríguez	Nombre: Andrea Milena Castillo Galeano
Cargo: Jefe Oficina Asesora De Planeación	Cargo: Director Jurídico Y De Contracción	Cargo: Gerente
Firma:	Firma:	Firma:
- margaret		1100 100



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

# 4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P.

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHÍA E.S.P. comprometida con las políticas nacionales enfocadas en la Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a partir de la definición de estrategias que permitan hacer un control preventivo, proactivo y participativo, para contribuir de manera significativa en el control a la gestión de los recursos públicos.

Dicho plan contempla: **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riegos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos** describe las actividades que se han establecido y desarrollado para la identificación de los riesgos de corrupción a los cuales está expuesta la Entidad, la definición de acciones para prevenirlos permitiendo a su vez seguimiento y la elaboración de mecanismos orientados a la mitigación de los mismos.

Racionalización de Tramites en el cual se presentan diferentes mecanismos que se implementarán en la empresa, en el marco de la simplificación y racionalización de los trámites y servicios que se ofrecen a los usuarios y comunidad en general.

Un tercer componente sobre **Rendición de Cuentas** en el cual se presentan acciones de información y dialogo transversal y permanente definidos por la empresa para mantener informados a los usuarios y la comunidad sobre las actuaciones de la Entidad.

El cuarto componente que corresponde a los **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano** en el cual se presentan las actividades que se están desarrollando para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrece a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

El quinto componente sobre Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, en el cual se recogen los lineamientos que garanticen el derecho fundamental de acceso a la información pública.

Y un sexto componente sobre Iniciativas Adicionales

## 4.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Mediante este componente se pretende identificar y prevenir los riesgos de corrupción de la empresa, permitiendo la generación de alarmas y elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

#### 4.1.1. Política de Administración de Riesgos de corrupción

Basados en las políticas del código de integridad, se realizó por parte del personal de todas las áreas la construcción del mapa de riesgos de corrupción, utilizando la metodología establecida en el formato EIN G01 Guía Metodológica para la identificación y valoración de riesgos.

## 4.1.2. Actualización Mapa de Riesgos de corrupción

Fomentando una cultura de prevención ante los actos de corrupción y con la participación activa de los funcionarios de la empresa se realizó la construcción del mapa de riesgos de corrupción de cada uno de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la empresa, donde cada uno identificaron los riesgos relacionados con cualquier acto de corrupción.

Una vez identificados los riesgos por proceso, se realizó un análisis de las causas que lo pueden generar y las consecuencias que pueden traer al proceso o la empresa, así como los eventos en donde se puede identificar claramente que un riesgo se ha materializado, siendo el evento una forma de ver el riesgo a más detalle y facilitando su seguimiento posterior. Como parte del análisis se incluyó un criterio de manejo del riesgo para enfocar los esfuerzos y recursos en la Gestión de los Riegos por quienes pueden desarrollar las acciones más efectivas sobre riesgos que pueden afectar de forma transversal otros procesos o incluso a la empresa.

Es en esta fase de la metodología donde el riesgo se analiza frente a la corrupción, identificando qué clase de actos se podrían presentar cuando un riesgo se materializa o también que actos relacionados a la corrupción se convierten en causas para los riesgos de la entidad, lo que permite identificar fácilmente en la matriz de riesgos aquellos sobre los cuales se debe prestar atención en cumplimiento del presente plan.



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

COMPO	LIPLITE	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL		CORRUPCIÓN	The second secon	
SUBCOMPONENTE		1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN -MAP ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Basados en las políticas del código de integridad, se realiza por parte de personal de todas las áreas, junto con los veedores ciudadanos la actualización	Mapa de Riesgos	Lideres de Proceso Profesionales de las área	Dic- 2020 - Ene-2021	
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	del mapa de riesgos de corrupción y su impacto, utilizando la metodología establecida en el formato EIN G01 Guía Metodológica para la identificación y valoración de riesgos	de Corrupción Actualizado	Grupo Directivo  Veedores ciudadanos		
Subcomponente /proceso 3	3.1	Divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a la comunidad en general, servidores públicos y contratistas de la empresa antes de su adopción	•	Jefe Oficina Asesora de Planeación	29-Ene-2021	
Consulta y divulgación	3.2	Publicación en página WEB el Mapa de Riesgos de Corrupción adoptado por la empresa.	Publicación en página WEB	Jefe Oficina Asesora de Planeación	31-Ene-2021	
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Los líderes de proceso en conjunto con su equipo de trabajo monitorearan y/o revisaran el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.	Actualización del mapa de riesgos	Lideres de Proceso	Junio Diciembre	
Subcomponente /proceso 5 Seguimiento	5.1.	Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de resultados de seguimiento	Evaluación Independiente	Abril Agosto Diciembre	



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

## 4.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHÍA E.S.P., ha planteado y ejecutado acciones de mejora con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los trámites existentes, así como acercar al usuario a los servicios que presta la empresa, mediante la modernización y eficiencia en sus procedimientos, adicional a esto y teniendo en cuenta la situación que se está presentando debido al estado de emergencia sanitaria anunciado el día 12 de marzo del 2020 por la Presidencia de la República debido a la presencia del Virus COVID – 19 en Colombia, declarado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud, las directrices internacionales de la OMS y las locales emitidas por la Alcaldía municipal de Chía, se acogieron directrices que permitieron adoptar la racionalización de tramites en la organización.

Dentro del plan anticorrupción la empresa de servicios de Chía EMSERCHÍA ESP realizó la identificación de los trámites y su priorización, implementando tecnología para la adecuada prestación del servicio, consiguiendo optimizar tiempos de respuesta controlando así los diferentes riesgos donde se puede presentar corrupción.

Con la finalidad de continuar prestando un óptimo servicio a la ciudadanía, se pretende analizar las diferentes variables externas que pueden afectar el trámite por lo que en base a los lineamientos del plan de desarrollo nacional, departamental y Municipal se realizaran mecanismos de medición de la empresa permitiendo desarrollar las mejores prácticas a fin de lograr tramites eficaces, eficientes y efectivos.

Las acciones que ha establecido la entidad para mitigar la ocurrencia de trámites complejos son:



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

_		111								
				ESTRA <sup>-</sup>	TEGIA DE RACION	IALIZACIÓN DE TI	RÁMITES		,	
	Nombre de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA - EMSERCHÍA E.S.P.									
	Sector Administrativo Vivienda Ciudad y Territorio					Orden	Territorial			
Departamento:				Cundinamarca		]	Año Vigencia:	2021	]	
	Municipio: CHIA				]					
ŀ			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	PLANEACI	ÓN DE LA ESTRA	TEGIA DE RACION	NALIZACIÓN	<del></del>		
		Nombre del trámite, proceso o procedimiento	trámite, Tipo de específica de racionalización	Acción		Descripción de la mejora a realizar al	Beneficio al	Danandarala	Fecha Realización	
No.	No.			Situación actual	trámite, proceso o procedimiento	ciudadano y/o entidad	Dependencia Responsable	Inicio DD/MM/AA	Fin DD/MM/AA	
	1	Facturación en sitio	Operativa y administrativa	Permite al usuario verificar su factura de manera inmediata.	Se realiza lectura por parte del funcionario y días después se entrega la factura.	Agilidad en la entrega de la factura.	Reducción de tiempos en conocimiento de factura, identificación inmediata de las posibles desviaciones	Dirección Comercial	01/02/2021	Permanente



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

2	Procedimientos Atención de solicitudes de disponibilidad	Operativo	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Recepción de solicitudes de disponibilidad, traslado por competencias al área operativa, revisión y respuesta a los usuarios segunda revisión y respuesta al usuario	Optimización en tiempos de atención, expidiendo solo un acta de observaciones y un acta derivada del anexo.	Eliminación de la tramitología interna. Tramite eficaz y eficiente.	Dirección operativa	1/01/2021	31/12/2021
3	Procedimientos Atención de solicitudes de servicio	Operativo	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Recepción de solicitudes de servicio, traslado al área operativa, visita técnica y respuesta al usuario	Optimización en tiempos de atención de respuesta	Optimización de procedimientos internos	Dirección Técnico Operativa y Dirección Comercial Subdirección de Atención al cliente	1/01/2021	31/12/2021
4	Peticiones, Quejas y Reclamos	Operativo	Estandarización, automatización y de trámites solicitados por los clientes	Recepción de PQR'S en los Centro de Atención al Usuario (personalizada), vía telefónica y por correo electrónico, radicación y gestión de respuesta al solicitante y/o usuario	Automatización de trámites y gestión de solicitudes incentivando el manejo de TICs	Optimización tiempos de atención a los requerimientos de los usuarios	Subdirección de atención al usuario – Sistemas (Planeación)	1/01/2021	31/12/2021



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

5	Atención al Usuario	Administrativo	Apertura de nuevos Centros de Atención al Usuario	Se cuenta con dos centros de atención al usuario en la zona urbana del municipio	Apertura de un centros de Atención al usuario en la zona rural del municipio y en un centro poblado	Reducción en tiempos de atención al usuario en los CAU.  Reducción del tiempo de desplazamiento de los usuario hacia los CAU	Dirección Comercial Subdirección de Atención al cliente Oficina Asesora de Planeación (Sistemas de la información)	01/01/2021	Permanente
6	Pagos en línea de los Servicios Públicos	Tecnológicos	Actualización de los canales de pago en línea de Servicios Públicos	Se cuenta con pago en línea por botón PSE y Pago con Tarjeta débito y crédito mediante datafono para facturas vigentes	Modificación de las condiciones para el pago de servicios en línea por botón PSE y Pago con Tarjeta débito y crédito mediante datafono para facturas que hayan vencido	Reducción del trámite de colocación del sello o reemplazo de factura por vencimiento para realizar el pago.  Evitar la exposición de los usuarios a la propagación de COVID – 19	Dirección Comercial Subdirección de Atención al cliente Oficina Asesora de Planeación (Sistemas de la información)	01/01/2021	31/12/2021
7	Radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos	Administrativo	Optimización del proceso de recepción y radicación de peticiones, quejas y reclamos mediante correo electrónico institucional.	Se cuenta con sistema de atención al usuario y radicación presencial adicional se cuenta con correo de correspondencia	Implementación del correo institucional de correspondencia para realizar la radicación de peticiones, quejas y reclamos de manera virtual	Reducción del tiempo de desplazamiento del usuario hacia los CAU para la radicación de trámites.	Dirección Administrativa y Financiera. Gestión documental.	01/01/2021	31/12/2021



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

	Correo electrónico:	acl	iente@emserchia.g	ov.co		Fecha aprol	bación del plan:	31/0	1/2021
	Nombre del responsable:		nercial, Director Téc strativa y Financiera	nico Operativo, a y Jefe Planeación		Núm	ero de teléfono:	863	0248
8	Solicitud de instalación y reinstalación de micro medidores del servicios de acueducto	Administrativo	Realizar la solicitud de este servicio de manera electrónica incluido el envió de la documentación establecida	estos tramites  La solicitud debe realizarse de manera presencial en las instalaciones de EMSERCHIA E.S.P presentando: Fotocopia de la factura del servicio, factura de compra del medidor, certificado de calibración, garantía	Garantizar que los usuarios del servicio de acueducto puedan realizar la solicitud de instalación y reinstalación de micro medidores de manera electrónica	propagación de COVID – 19  Reducción del tiempo de desplazamiento del usuario hacia los CAU para la radicación de trámites.  Evitar la exposición de los usuarios a la propagación de COVID – 19	Dirección Comercial Subdirección de Atención al cliente y profesional de Macro y Micro medición.	01/01/2021	31/12/2021
				el cual no es utilizado en su totalidad para		Evitar la exposición de los usuarios a la			

Así mismo, se continuará con la revisión de los procesos Institucionales con el fin de agilizar los trámites en la prestación de los servicios y la simplificación de procesos y procedimientos al interior de la Empresa.



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

## 4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Conforme lo establece la ley 489 de 1998 todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

Por esta razón la rendición de cuentas, es una expresión de control social, que busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno; sin embargo, y más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la empresa plantea diferentes estrategias de reporte de información como un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.

		Plan Anticorrupción y de	Atención al Ciudadano		
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	i	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaboración de informe de gestión para efectuar la rendición de cuentas a la comunidad con el visto bueno de Gerencia (en un lenguaje comprensible), publicado en página WEB	Elaboración y publicación en página WEB del Informe de gestión.	Líderes de Proceso	Diciembre
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Por parte del Proceso Gestión de Comunicación e imagen corporativa generar acciones de comunicación externa y comunicación organizacional	Ejecución de las acciones del plan estratégico de comunicación	Comercial	Permanente
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Expectativa de Socialización a Servidores Públicos y Ciudadanos acerca de la importancia de participar y rendir cuentas, por medio de material audiovisual, utilizando como herramientas útiles de participación en la página Web y redes sociales.	Socialización	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Мауо



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

	Plan Anticorrupcion y de	Atencion ai Ciudadano		
Subcomponente 4 Evaluación y	Autoevaluación del cumplimiento de lo 4.1 planeado en el componente de rendición de cuentas	Informe de resultados, logros y dificultades	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Mayo
retroalimentación a la gestión institucional	4.2 Evaluación de la rendición de cuentas ante la comunidad	Informe de evaluación	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Junio

Dian Anticomunatón y do Atonalón al Ciudadana

## 4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El proceso de peticiones, quejas y reclamos es una herramienta para el mejoramiento continuo, que permite retroalimentar los diferentes procesos de EMSERCHIA E.S.P.

Por lo anterior y con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, EMSERCHÍA E.S.P, consciente de las necesidades de atención al usuario, cuenta con tres Centros de Atención al Usuario "CAU", los cuales cumplen con el propósito de garantizar la atención personalizada y amable frente a las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presentan los usuarios de los servicios que ofrece la empresa, permitiendo con esto dar solución de manera oportuna, eficiente y eficaz a las inquietudes presentadas por nuestros usuarios.

Por otro lado y teniendo en cuenta la situación que se está presentando debido al estado de emergencia sanitaria anunciado el día 12 de marzo del 2020 por la Presidencia de la República debido a la presencia del Virus COVID – 19 en Colombia, declarado como pandemia por la Organización Mundial de la Salud, las directrices internacionales de la OMS y las locales emitidas por la Alcaldía municipal de Chía, se acogieron directrices que permitieron adoptar las condiciones de bioseguridad óptimas para continuar con la atención al ciudadano y de igual manera se refuerzan los diferentes mecanismos de atención existentes.

Las instalaciones físicas de los Centros de Atención al Usuario cuentan con:

Área específica de atención al público.



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

- Cartelera informativa.
- Atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes o con niños de brazos y adultos mayores
- Sillas en áreas de espera
- Implementación de elementos de bioseguridad (Lava manos Alcohol Gel Antibacterial Toma de temperatura Desinfección de calzado registro de entrada y salida de usuarios)

EMSERCHIA E.S.P, tiene implementado los siguientes mecanismos de comunicación con los usuarios:

- Formulario de contacto en la página web <u>www.emserchia.gov.co</u>, para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Atención al usuario por medio electrónico a través del siguiente correo electrónico: acliente@emserchia.gov.co,
- Implementación del chat en línea para la atención al usuario en la página WEB de la entidad.
- Línea telefónica de atención al usuario: 8630248 Extensiones 102 104 106 111 167 168 3102210577
- Línea telefónica de atención al usuario las 24 horas del día: 3102210581

EMSERCHIA E.S.P., buscando mejorar la comunicación con la ciudadanía cuenta con diferentes mecanismos de información, como lo son:

- Espacios Radiales: dando la posibilidad de interactuar con la comunidad y solucionar dudas existentes al aire.
- Página Web: En la página www.emserchia.gov.co se encuentra información detallada y actualizada de la empresa, así como sus planes y programas.
- Redes Sociales: la empresa cuenta con Facebook, Twitter e Instagram, medios en los que se puede interactuar con la comunidad.



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

		Plan Anticorrupción y d	e Atención al Ciudadano		
		Componente 4: Se	rvicio al Ciudadano		
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Mantener las herramientas tecnológicas adquiridas para mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos	Solicitud y disponibilidad presupuestal para la iniciativa	Gestión Comercial Gestión de TIC's	Diciembre
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer los puntos de atención al usuario en el municipio	Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención personalizada.	Gestión Comercial	Diciembre
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Renovar y certificar al persona de la entidad con la certificación por competencias en Servicio al Cliente de SENA.	Certificación por Competencias del SENA	Gestión Comercial/ talento humano	Anual
Subcomponente 4	4.1	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los Servidores Públicos frente a los derechos de los ciudadanos	2 capacitaciones	Control Interno Disciplinario	Enero - Diciembre
Normativo y procedimental	4.2	Realizar capacitaciones sobre las prohibiciones, deberes y derechos según la ley 734 de 2002 /1952 de 2019	1 capacitación	Control Interno Disciplinario	Enero - Diciembre
Subcomponents 5	5.1	Realizar encuestas a una muestra de usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	Resultado anual del "Nivel de Satisfacción al Usuario"	Gestión Comercial	Anual
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Realizar encuestas escritas a los usuarios	Resultado mensual de la calificación promedio obtenida de las encuestas de satisfacción al usuario.	Gestión Comercial	Anual



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

## 4.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

		Plan Anticorrupción y d	e Atención al Ciudadano	A.	
		Componente 5: Transparence	cia y Acceso a la Información		
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de ley 1712 de 2014 en la página web.	Implementación de la estrategia de divulgación en la página web	Directores y Gestión de Sistemas y Tecnología	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencía Pasiva	2.1	Seguimiento al aplicativo para la gestión y seguimiento a la correspondencia de la empresa	Informe de seguimiento a los radicados Vrs. respuesta	Gestión Documental	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaboración e implementación del procedimiento para la seguridad de la información mediante la realización de análisis de la vulnerabilidad y pruebas de hacking ético.	Realización de las pruebas de la vulnerabilidad y pruebas de hacking ético.	Gestión de TIC'S	Junio
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implementación de una herramienta de contraste y tamaño de texto para garantizar la accesibilidad y utilización de la página web de la entidad por personas en situación de discapacidad.	Mantenimiento y actualización de la página Web	Gestión Comercial	Diciembre
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar informe de solicitudes de acceso a la información en la página WEB	Informe de acceso a la información	Gestión de TIC'S	Permanente



Versión: 1

Fecha: Junio 25 de 2018

Código: DES Pt04

#### 5. SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno realizará la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Asimismo, efectuara el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en este documento. Dichos seguimientos se efectuarán en las fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y serán presentados y publicados en la página WEB de la empresa.

El presente Plan fue elaborado por Directores, Sub directores, Jefes y líderes de proceso, socializado con la comunidad y servidores públicos de la empresa y consolidado y publicado por la Oficina Asesora de Planeación, Revisado por la Dirección Jurídica y de Contratación y Aprobado por la Gerencia. Publicado a los treinta y un (31) días del mes de Enero de 2021.

## 6. ANEXO

Anexo 1. Mapa de riesgos









# Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2019 – 2022 Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P.

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca)















## INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P., ha avanzado con logros significativos, buscando la prestación de un mejor servicio que permita el buen desarrollo de las actividades tecnológicas e informáticas con los equipos de cómputo y el software apropiado de acuerdo al presupuesto asignado al área por parte de las directivas. De igual manera prestando un servicio de información y comunicación con la comunidad, acorde a las necesidades tecnológicas actuales a través de la página web, con actualizaciones entregadas por parte de las diferentes oficinas e información del desarrollo de las actividades propias de la Entidad.

#### 1. OBJETIVOS

Desarrollar el proyecto para el diseño del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P., presentar la planificación estratégica de las tecnologías de información y las comunicaciones para la Entidad, para el período comprendido entre los años 2019 al 2022, mediante la integración de las TIC que se poseen actualmente y las que deberán proyectase para mantener y mejorar el modelo de TIC que soporte adecuadamente los procesos de EMSERCHIA E.S.P.

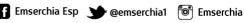
#### 1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Optimizar los procesos internos de la entidad para optimizar los tiempos de respuesta interna y externamente.
- Aumentar los canales de contacto y acceso a la información para los usuarios de la entidad.
- Diseñar estrategias de TI que promuevan la seguridad de la información.
- Aumentar los canales y herramientas tecnológicas en pro de mejorar la calidad laboral que permitirá ser una entidad eficiente a nivel externo.

#### 2. ALCANCE

Diseñar e implementar estrategias de proyectos para mejorar la calidad y acceso a los servicios que actualmente ofrece la Entidad a través de las herramientas adecuadas y/o ejercicios de innovación, tanto para usuarios internos como externos.

Para la elaboración del siguiente documento se tomará como base y guía la documentación e información suministrada por el MinTIC para una correcta elaboración del mismo.















#### 3. MARCO NORMATIVO

El PETI se encuentra contemplado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y la comunicación para la propuesta de la estructura que deben tener los Planes Estratégicos de TIC, para optimizar los procesos de la Entidad reglamentados, entre otros, mediante diferentes normas que rigen las tecnologías de la información, así:

Que mediante el decreto 1008 de 2018, se define la política de Gobierno Digital, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital, la cual tiene por objeto promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Que la Ley 1341 de 2009, en el Parágrafo de su artículo 38 establece que: "Las autoridades territoriales implementarán los mecanismos a su alcance para gestionar recursos a nivel nacional e internacional, para apoyar la masificación de las TIC, en sus respectivas jurisdicciones".

Que la Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo para la divulgación de información pública.

Que la Ley 1450 de 2011, en el artículo 232 prevé, sobre la Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas. Que: los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.

Que mediante Decreto N° 2573 de 2014, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y que en el mismo decreto se define el componente de Privacidad y Seguridad de la información que incluye el modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI), y para ello cuenta con una serie de guías anexas que ayudan a las entidades a cumplir con lo solicitado permitiendo abordar de manera detallada cada una de las fases del modelo, buscando a su vez comprender cuales son los resultados a obtener y como desarrollarlos.

Que mediante el CONPES - Política Nacional de Seguridad Digital, se tiene como objetivo: "Fortalecer las capacidades de las múltiples partes interesadas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos de seguridad digital en sus actividades socioeconómicas en el entorno digital, en un marco de cooperación, colaboración y asistencia. Lo anterior, con el fin de contribuir al crecimiento de la economía digital nacional, lo que a su vez impulsará una mayor prosperidad económica y social en el país".

**G.ES.06** Guía Estructura PETI (MinTIC)















## 4. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para el análisis de la situación actual de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. es fundamental comprender y evaluar el estado organización actual para entender el flujo de decisiones tomadas internamente, como es el estado actual a nivel interno del uso de Tecnológico, identificar cuáles son los Sistemas de Información presentes,

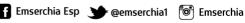
#### 4.1. ANALISIS DOMINIO ESTRATEGIA DE TI

- En la actualidad la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. cuenta con 41.000 usuarios a los que presta los servicios de Aseo, Acueducto y Alcantarillado; debido a esta demanda de los servicios que presta la Entidad, todos los planes y proyectos que se propongan para su aprobación y desarrollo deben ser enfocados a mejorar de una manera óptima los tiempos de respuesta y procesos internos dando así una solución satisfactoria y oportuna a todos los usuarios que utilizan los servicios de la entidad.
- La demanda operacional del Área de Sistemas de Información es muy alta, aproximadamente se atienden los requerimientos de 90 usuarios internos que tienen el acceso los recursos tecnológicos de la entidad, los cuales son atendidos solo por dos funcionarios de dicha área, un Profesional universitario y un Técnico de Sistemas.
- En la asignación de recursos se debe realizar un correcto análisis para optimizar el uso de la infraestructura tecnológica, se ha evidenciado que algunos equipos con características de óptimo rendimiento se han asignado para trabajar solo tareas ofimáticas simples desaprovechando el máximo rendimiento del mismo.

## 4.2. ANALISIS DOMINIO USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

La empresa de servicios públicos de Chía Emserchía E.S.P. cuenta con múltiples servicios que en ocasiones no son utilizados para optimizar las labores diarias de la entidad debido algunas veces a la falta de difusión y/o capacitación. A continuación, se hace mención a los aspectos más relevantes:

Para la vigencia 2019 de adquirió una licencia de Google Suite que cuenta con herramientas como Hangouts, Google Meet, formularios y almacenamiento de Google Drive, donde el mayor problema ha surgido al sugerir a los funcionarios que utilicen este medio para su almacenamiento y envió de archivos magnéticos, manifestando que es complicado y poco óptimo. En cuanto a las demás herramientas, no se utilizan debido al bajo acceso y uso, así como la capacitación que se tiene por parte de los funcionarios, en el desarrollo de sus actividades; en muchas ocasiones se evidencia que se usan muchas estadísticas, videoconferencias y entre otras actividades que se podrían facilitar y optimizar con la implementación y correcto uso del Google Suite como herramienta.















## 4.3. ANALISIS DOMINIO SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Para garantizar un flujo de procesos optimo y rápido dentro de la entidad es necesario tener un gran conocimiento de los sistemas que se manejan, esto con el fin de que cada área sea eficaz en las actividades que le corresponden para así no afectar los procesos que tengan relación con otras áreas.

- Se debe tener una mayor capacitación y conocimiento del funcionamiento de los aplicativos utilizados por la entidad, en especial de Stefanini Sysman, esto debido a que en muchos casos un usuario reporta una falla o incidente debido a la falta de conocimiento del sistema o incluso por no conocer adecuadamente el proceso que se ejecuta.
- No se cuenta a nivel general de conocimiento de la entidad con un gran dominio del aplicativo Corrycom, cuando, por ejemplo, se desea realizar algún tipo de búsqueda de un documento del cual solo se tiene el nombre del proveedor, se hace necesario consultar con el Profesional del Área de Correspondencia para obtener la información requerida, siendo una función básica del software y que, en ese orden de ideas, cualquier persona capacitada estaría en las condiciones de realizar dicha acción.

## 4.4. ANALISIS DOMINIO SERVICIOS TECNOLÓGICOS

En este ítem se encuentran los recursos Web como la página de Oficial de EMSERCHIA, en la cual se carga información de interés para los usuarios internos y externos y, así mismo el ítem el SIG, el cual se encarga de la administración de formatos, procedimientos, políticas y en general lo relacionado con el sistema de gestión de calidad, entre otros.

- En la página web oficial de EMSERCHIA, se ha evidenciado que los funcionarios que atienden público o usan este recurso para publicar información relevante no conocen como es la interfaz de la página, en donde encontrar información puntual, como está distribuido el contenido de la misma, con lo cual en muchos casos solicitan al área de sistemas en donde encontrar la información que necesitan para atender las necesidades de los usuarios, situación que no demanda un conocimiento técnico específico del tema.
- En el sistema integrado de gestión, SIG, se evidencia que, al momento de descargar un recurso de la plataforma, en muchas ocasiones no se conoce de que proceso es hasta el punto de no encontrar lo que se necesita generando retardo en los procedimientos.

## 4.5. ANALISIS DOMINIO GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Para garantizar la seguridad de la información en la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA. E.S.P., el área de sistemas de información realiza el almacenamiento de copias de seguridad diariamente del servidor en un disco externo de 6TB que contiene las 3 bases de datos principales de la entidad, SysmanSP (Servicios Públicos), SysmanDS (Financiera) y NominaD (Nomina).















Para tener una adecuada seguridad de la información es necesario realizar tanto los Backup de los servidores como de las estaciones de trabajo en un medio externo a la entidad, que permita que en caso de una falla con gran impacto la información este correctamente salvaguardada.

#### 4.6. ANALISIS DOMINIO GOBIERNO DE TI

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P., tiene una estructura jerárquica definida, con los roles correctamente definidos en la toma de decisiones con lo cual siempre se sigue el conducto regular para la toma de decisiones.

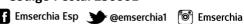
#### 5. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Este ítem comprende el análisis del modelo operativo y la estructura funcional de los procesos de TI de la Empresa De Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. de esta manera validando y adicionando necesidades de información para la alineación de TI con los procesos institucionales, para estar al tanto de los cambios que se realicen a éste y así actuar de manera adecuada para la correcta preparación del desarrollo de la Estrategia de TI.

#### **5.1. MODELO OPERATIVO**

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P., implementa un modelo de operación estructurado en 16 procesos clasificados en 4 macro procesos; estratégicos, misionales, de soporte y evaluación independiente. El área de Sistemas de Información de la Entidad se encuentra en el proceso de Gestión de las Tecnologías de la información y la Comunicación dentro del macro proceso de Soporte, apoyando a los demás macro procesos de la Entidad en función de satisfacer las necesidades de los usuarios tanto internos como externos en relación a los servicios prestados por la Entidad.

El objetivo que debe cumplir el Área de Sistemas de Información como proceso es dotar a la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P., con tecnología de punta para la información y la comunicación en todos los procesos, con el propósito de mejorar la gestión y obtener resultados en menor tiempo y con mayor calidad; responder y administrar el sistema integrado de información que requiere la Entidad para el desarrollo eficiente de todos sus procesos; garantizar que cada uno de los integrantes o personal asignado a los procesos apropie la tecnología y la utilice adecuadamente para desarrollar sus actividades y compromisos laborales.















## 5.1.1. Mapa de procesos







## PROCESOS DE LA CADENA DE VALOR











## PROCESOS DE SOPORTE















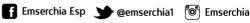




# GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca)















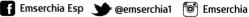
## 5.2. ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS

El área de Sistemas de Información soportada en los servicios tecnológicos se encarga de que cada uno de los macro procesos de la entidad se desarrollen conjuntamente y que las TICs sean un factor prioritario para el intercambio de información entre procesos.

Adicionalmente para el adecuado funcionamiento de los procesos de la entidad, el área de Sistemas de Información debe vigilar y monitorear el correcto uso de las tecnologías y la información, para ello el área de sistemas de información debe implementar los siguientes procesos internos para dar alternativas tecnológicas y soluciones eficientes:



Grafica Procesos área de sistemas dentro de la organización

















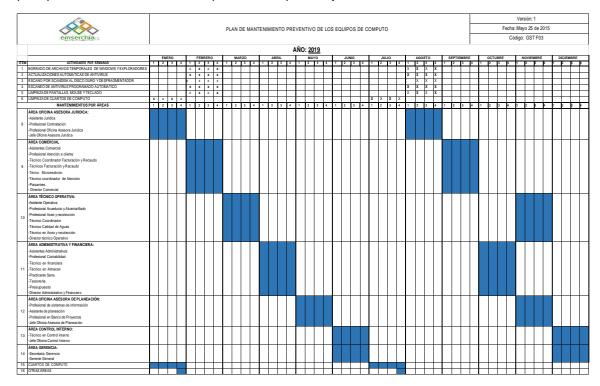


## 5.2.1. Mantenimientos preventivos

Para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo y de la red de datos se estableció un cronograma de mantenimientos preventivos para la vigencia 2019 donde se realizarán 2 veces al año como se muestra a continuación, con ello se busca que la infraestructura tecnológica funcione correctamente evitando así daños, costos adicionales y permitiendo que la operatividad interna sea fluida para prestar un servicio de calidad a los usuarios de EMSERCHIA E.S.P.

Como se puede evidenciar a continuación los mantenimientos a los cuartos eléctricos y Rack se realizan en los meses de enero y julio, donde se verificará el estado de funcionamiento de sus componentes.

En los meses de febrero y agosto se realizan los mantenimientos a las estaciones de trabajo, para ello se realiza la respectiva limpieza de Hardware y Software, donde se realiza cambio de pasta térmica, se verifica funcionamiento del sistema de enfriamiento para posteriormente realizar la limpieza de temporales y caché.



Grafica Cronograma de mantenimientos.

## 5.2.2. Fortalecimiento de la plataforma tecnológica:

Se hace necesario adquirir e implementar nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en pro de mantener a EMSERCHIA E.S.P. con la mejor tecnología para garantizar, optimizar y mejorar los diferentes servicios actualizados con las plataformas

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca) Teléfono: 8630248 www.emserchia.gov.co

Código Postal 250001















tanto internas como externas que se utilicen. Los servicios primordiales a garantizar y optimizar son: el cuarto de servidores, la red de datos y garantizar las reparaciones oportunas de los equipos.

Adicionalmente se debe analizar la situación actual de los tramites que maneja la entidad para, de este modo poder automatizar algunos procesos y agilizar los trámites internos.

## 5.2.3. Fomentar el uso de los servicios de la plataforma G-Suite

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. cuenta con una licencia de Google G-Suite Business con todas las herramientas administrativas disponibles para uso de los usuarios, como lo son Hangouts, Meet, Sites, Vault y Drive con almacenamiento ilimitado. Gracias a las anteriores funcionalidades se puede mantener una comunicación óptima y oportuna entre los miembros de la entidad.

El área de sistemas desea logar que estos aplicativos sean una de las fuentes principales de comunicación y de uso propio que permita ser usados dentro de la organización para reuniones, creación de sitios Web informativos y realización de Backup en la nube.

## 5.2.4. Seguridad de la Información

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P debe velar por salvaguardar la información de los usuarios, donde el manejo de la información debe ser confiable y oportuna, de este modo garantizar transparencia en sus procesos garantizando la seguridad en el manejo de transacciones comerciales y monetarios, para ello se debe tener implementadas una serie de políticas internas que permitan garantizar el manejo seguro de información, que salvaguarde los activos de información como lo son la información magnética y física.

Se deben establecer los diferentes niveles de acceso a la información, con lo cual se garantice que quien tiene acceso sea la persona designada y no exista fugas o perdidas de información.

#### 5.2.5. MANTENIEMIENTO Y SEGUIMIENTO DE SITIOS WEB

Los sitios Web son uno de los principales mecanismos de comunicación entre EMSERCHIA E.S.P. y los 41.000 usuarios que posee, debido a esto es fundamental que este canal de comunicación esté funcionando 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, puesto que es una de las primeras fuentes a consular por parte de los mismos.











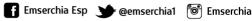


Se debe validar el correcto funcionamiento de todos los enlaces y servicios que ofrecen las plataformas web, para de este modo no afectar las consultas y peticiones de los usuarios externos, adicionalmente se garantiza una mejor respuesta interna para brindar soluciones oportunas a las peticiones y servicios que se ofrecen por las plataformas Web de EMSERCHIA E.S.P.

## 6. RUPTURAS ESTRATEGICAS

Para lograr una correcta identificación de las rupturas tecnológicas se deben analizar los paradigmas a solucionar para una óptima evolución de la Entidad en materia tecnológica y que de esta manera se logre una optimización de los recursos y procesos.

- La tecnología debe ser considerada un factor de valor estratégico dentro de la entidad, en donde se alinean los sistemas de información y la tecnología para el desarrollo del sector y adopción de una cultura digital en EMSERCHIA E.S.P.: se evidencia que actualmente el Área de sistemas de información no cuenta con la importancia necesaria para poder apoyar e implementar nuevos procesos con lo cual se puede ver afectado en ocasiones el avance tecnológico de la entidad, si embargo se encuentra dentro del nivel estratégico de la misma, para lo que se requiere una mayor empoderamiento por parte de las áreas para la complementariedad entre los diversos procesos.
- Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio: Se hace necesario y fundamental buscar aplicaciones de código abierto o libre que aporten al desarrollo operacional de la Entidad con un gran beneficio al ser 100% gratuito.
- Necesidad de aumento de la capacidad de análisis de información en todas las áreas de la entidad: se evidencia por parte del personal de EMSERCHIA E.S.P. que no se tiene un adecuado análisis de la información debido a que se presentan errores de datos, errores de uso y apropiación de los aplicativos, así como errores en los procedimientos tanto físicos como digitales.
- Fortalecer el equipo humano y desarrollar sus capacidades de Uso y Apropiación de TIC: se hace necesario que los funcionarios de EMSERCHIA E.S.P. tengan un conocimiento claro de los aplicativos y herramientas tecnológicas que se tienen o adquieran en un futuro para obtener el mejor beneficio posible.















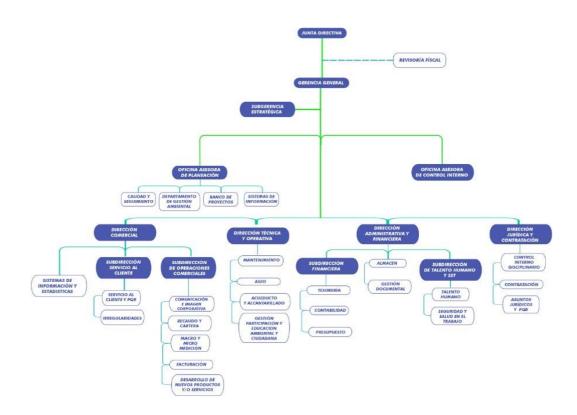




## 7. MODELO DE GESTIÓN TI

## 7.1. ESTRATEGIA DE TI

Para comprender el flujograma de La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P y sus procesos se debe conocer su estructura organización definida como se muestra a continuación:



Dentro del organigrama de la entidad encontramos la Oficina Asesora de Planeación, oficina a la cual pertenece el Área de Sistemas de Información que a su vez está compuesto por el siguiente personal Humano:

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca) Teléfono: 8630248 www.emserchia.gov.co

Código Postal 250001



















#### Jefe Oficina De Planeación

Cabeza de la gestión de los diferentes procesos de la entidad liderando los planes y proyectos formulados por el Área de sistemas de información apoyando y monitoreando el desarrollo de los mismos bajo las normas y estándares establecidos.

#### Profesional Universitario Sistemas de Información

Es la persona encargada de la planeación y formulación de los proyectos que se requieran y adapten a las necesidades de la entidad para la optimización de los proyectos mediante la inclusión de nuevas tecnologías.

El profesional Universitario es el encargado de toda la parte de gestión de los sistemas de Información de la empresa como son los servidores, aplicativos propios de la empresa y la administración del software especializado del área.

#### Técnico Administrativo

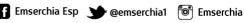
Es la persona encargada de apoyar la gestión y administración que realice el profesional de Sistemas De Información en la implementación y administración de los aplicativos de la entidad, este a su vez es el encargado del adecuado funcionamiento de la infraestructura de Hardware y Software de cada equipo de cómputo de las diferentes áreas de EMSERCHIA E.S.P.

## 7.2. USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

La empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P. en la realización de sus labores utiliza el hardware y software correspondiente de acuerdo a la labor desempeñada de cada usuario, que incluye los aplicativos, recursos de red y recursos humanos con el objeto de mejorar la prestación de servicios y la negociación con los proveedores, con la visión puesta en los usuarios quienes son los directamente beneficiados del servicio que presta la Entidad.

Entre las actividades principales que se llevan a cabo en la Entidad están prestar los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado del municipio de Chía, servicios que se cobran a través de factura física de manera bimensual, estos cobros al interior de la empresa están programados en 8 ciclos por la Dirección Comercial con la utilización del Sistema denominado SYSMAN, que igualmente maneja los módulos contables, presupuesto, inventario, nomina entre otros servicios específicos.

Como herramientas de trabajo para los funcionarios de la entidad se cuenta con la herramienta web del SIG, Sistemas Integrado De Gestión el cual ofrece acceso a múltiples recursos de la entidad en una plataforma de desarrollo web.















Para la gestión de acceso e información a los usuarios se cuenta con la página web de EMSERCHIA E.S.P. en la cual se puede encontrar información de interés, realizar solicitudes de atención al cliente, solicitud de PQR, y donde se cuenta con la expedición de las respectivas facturas de consumo online por medio del módulo implementado.

La entidad cuenta con un dominio propio, "WWW.EMSERCHIA.GOV.CO" que permite tener un grupo corporativo de correos electrónicos que ofrecen mayor respaldo de la información

Las otras actividades normales para el funcionamiento de la organización, tales como la correspondencia, correo electrónico, internet son de apoyo a la misión de la entidad.

## 7.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de las actividades relacionadas con los Sistemas de Información de la Empresa, se cuenta con:

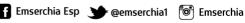
Sistemas Misionales: Son aquellos que contribuyen a cumplir con la misión y objetivos de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P.

Nombre del sistema de Información o Aplicación.	Objetivo y/o Función
SYSMAN	Función: Administración de los principales servicios de la entidad, constituido a partir de tres bases de datos principales, SYSMANDS maneja la información financiera, SYSMANSD la información de servicios públicos y NOMINAD.  Lenguaje de programación: Visual Basic.  Motor de base de datos: Oracle Soporte: Externo.  Licencia: Contrato finaliza el 30 de diciembre de 2019.
PSE	Función: Recaudo de pagos en línea a través de la página web Emserchia.gov.co dirigido a usuarios. Soporte: Externo.
ARGIS SOTWARE GPS	Función: Sistema de información encargado del control y monitoreo de los vehículos de recolección pertenecientes a la entidad. Soporte: Externo.

Sistemas de Apoyo: Son aquellos sistemas que contribuyen con el desarrollo y ejecución de las operaciones diarias de la entidad.

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca) Teléfono: 8630248 www.emserchia.gov.co

Código Postal 250001









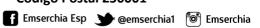






Nombre del sistema de	Objetivo y/o Función
Información o Aplicación.	exjected from all of the
CORRYCOM	Función: Sistemas de información encargado de los procesos de correspondencia y gestión documental de la entidad.  Lenguaje de programación: C# .net  Motor de base de datos: SQL Server 2008  Soporte: Externo.  Licencia: Contrato finaliza el 24 de diciembre de 2019.
SIGEP	Función: Administra la base de datos que contiene a todos los servidores públicos de la institución (hojas de vida, declaración de bienes y rentas, etc.). Área: Talento Humano. Soporte: Externo.
SIA OBSERVA	Función: SIA Observa es una plataforma WEB cuya finalidad principal es ofrecer a las entidades de control fiscal y a los Sujetos Vigilados, una herramienta de captura de información contractual y presupuestal para la toma decisiones oportuna y con carácter preventivo. Área: Jurídica. Soporte: Externo
SIA CONTRALORIA	Función: es un sistema de información encargado de la auditoria de las entidades públicas donde se ejecutan controles y revisiones del estado financiero de las entidades.  Área: Financiera / Planeación. Soporte: Externo.
MUISCA (DIAN)	Función: Sistema de información que permite el registro y control de impuestos. Área: Financiera. Soporte: Externo.
SIG	Función: la plataforma SIG se encarga de la administración de los recursos documentales de la entidad ofreciendo facilidad a formatos y modelos de diferentes documentos, además de acceder a políticas de gestión internas.  Lenguaje de programación: PHP  Motor de base de datos: MySQL.  Licencia: Desarrollo propio.
GLPI	Función: Administración del inventario de los equipos de cómputo y mesa de ayuda. Lenguaje de programación: PHP. Motor de base de datos: MySQL. Licencia: Software libre.

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca)















СНІР	Función: El consolidado de hacienda e información pública es un sistema de información diseñado para que canalice la información financiera, económica, social y ambiental de los entes públicos. Área: Financiera. Soporte: Externo

## 7.4. SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Dentro de las labores realizadas por la Empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P. cuenta con requerimientos de sistemas de información propios del Área de Planeación-Sistemas, en los cuales se ofrece soporte técnico, servicios tecnológicos, administración de sistemas de información y optimización de la plataforma TI, para desempeñar una correcta ejecución de las actividades planificadas.

Los servicios tecnologías que tiene la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. en la Actualidad son:

## 7.4.1 Directorio de servicios tecnológicos WEB

Son aquellos sistemas tecnológicos que permiten consultar información, pero no administración sobre lo publicado.

SERVICIO TECNOLOGICO	DESCRIPCION
GLPI	GLPI es un sistema de información de software libre, que permite la administración de los equipos de cómputo de la entidad permitiendo realizar un inventario detallado, adicionalmente funciona como mesa de ayuda la cual permite registrar los incidentes o requerimientos de la entidad para tener control y monitoreo de estas actividades.  Este servicio aún está en prueba y se encuentra funcionando en el equipo del Técnico de sistemas.
PAGINA WEB	La página web de la Empresa de Servicios Públicos de Chía es desarrollada y administrada por el profesional universitario de sistemas de información en donde se pueden encontrar diferentes servicios como consulta de en línea de facturas y pagos, uso del aplicativo PSE y publicación general acerca de los servicios de la entidad. Actualmente se encuentra alojada en la nube y publicada en la dirección http://emserchia.gov.co/.

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca)



















## 7.4.2. Sistemas de intercambio de información

La Empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P. cuenta con tres herramientas fundamentales de intercambio de información con las que se puede consultar información, pero también gestionar el contenido alojado.

HERRAMIENTA O APLICATIVO	DESCRIPCION
CORRYCOM	Sistema de información encargado de la gestión de la correspondencia y la gestión de los documentos internos que se gestionan en cada Área de la entidad.
CORREO CORPORATIVO	Licencias de correo electrónico adquiridas bajo el dominio Emserchia.gov.co donde se cuenta con licencias de almacenamiento para uso de GOOGLE DRIVE donde se dispone de 100 licencias que permiten un mejor análisis de seguridad más complejo.
SIG	El SIG es un sistema de información que contiene documentos, formatos, políticas e información general para los diferentes colaboradores de la Entidad y de esta manera facilitar el acceso a esta información desde cualquier medio de comunicación con acceso a internet, actualmente se encuentra alojada en la nube cuya dirección de acceso es <a href="http://sistemas.emserchia.gov.co/trial/index.php">http://sistemas.emserchia.gov.co/trial/index.php</a> . Esta plataforma es administrada por el personal de sistemas de Información.

#### 7.4.3. Infraestructura de red

Para desarrollar las actividades relacionadas con redes e infraestructura de datos se cuenta con un Técnico Administrativo en Redes, trabajamos con centros de cableado, que se encuentran distribuidos así:

UBICACIÓN	ELEMENTOS
Centro de cableado principal, ubicado en el edificio nuevo	<ul> <li>✓ Firewall UTM Fortinet 100B</li> <li>✓ Dos Switch Core Cisco capa 3 de 48 puertos</li> <li>✓ Dos Patch Panel de 48 puertos.</li> <li>✓ Dos organizadores de cable.</li> <li>✓ Cableado estructurado categoría 6A</li> <li>✓ Patchcord certificados categoría 6A</li> <li>✓ Un Rack de 32U.</li> <li>✓ Una UPS 6kva.</li> <li>✓ Un servidor nuevo (SYSMAN-CORRYCOM)</li> </ul>

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca)













	<ul> <li>✓ Un servidor que contiene información histórica de SYSMAN.</li> <li>✓ Un servidor HP, contiene Dominio y Administra la Red Inalámbrica.</li> <li>✓ Una planta telefónica Híbrida Panasonic.</li> <li>✓ Multitomas tipo rack</li> </ul>
Centro de cableado en el edificio de comercial	<ul> <li>✓ Un Switch de 24 puertos capa 2</li> <li>✓ Un Patch panel de 24 puertos</li> <li>✓ Un organizador de cables</li> <li>✓ Multitomas tipo rack</li> <li>✓ Un gabinete de 12 U.</li> <li>✓ Una caja de strip telefónico.</li> </ul>
Centro de cableado del edificio de jurídica:	<ul> <li>✓ Un rack de 24 U.</li> <li>✓ Patch panel de 24 puertos de categoría 5E</li> <li>✓ Un switch capa 2 de 24 puertos.</li> <li>✓ Una multitoma de rack</li> </ul>
Centro de cableado del CAU Centro	<ul><li>✓ Switch de 8 puertos</li><li>✓ Multitoma tipo rack.</li></ul>

Para comunicarnos con el CAU tenemos un radio enlace punto a punto con dos antenas sectoriales que funcionan con radios Rocket M5.

# 7.4.4. Servicios Complementarios

SERVICIO O APLICATIVO	DESCRIPCION		
ALQUILER DE IMPRESORAS	Contratación de un proveedor para el suministro y mantenimiento de las impresoras, que a la fecha son siete (7) que se encuentran ubicadas en el Área Administrativa, Operativa, Jurídica, Recaudo, Facturación, Comercial y en el CAU ubicado en el Edificio del Curubito. Contrato que finaliza el 30 de diciembre de 2019.		
Contratación de un proveedor para el alomantenimiento de 23 equipos de cón distribuidos en 18 equipos All In One y 5 e portátiles que se encuentran distribuidos estructura de Emserchia. Contrato que fina 30 de diciembre de 2019.			
SERVICIO DE INTERNET	El proveedor de servicio de internet de la entidad es la empresa UNE EPM TELECOMUNICACIONES con la cual se tiene un contrato para un enlace de servicio de internet dedicado de 50 Mbps con tecnología de fibra óptica.		

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca)













SERVICIO DE HOSTING CON COLOMBIA HOSTING	Hosting Colombia ofrece el servicio del dominio de EMSERCHIA.GOV.CO el cual ofrece 60 GB de almacenamiento en el cual actualmente se tienen dos sitios web publicados, el SIG y la página web de EMSERCHIA.
BITDEFENDER	Consola de antivirus adquirida con administración en la nube para administración de 85 equipos que ofrece el servicio de Antimalware, Cortafuegos, Control de contenido y Control de dispositivos.

## 7.5. GESTIÓN DE INFORMACIÓN

En la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. el área encargada de la gestión informativa es Planeación, áreas a la cual pertenece el profesional universitario de Sistemas de Información y el Técnico de Sistemas. La información aquí administrada se ubica principalmente en el Sistema de Información Sysman cuyo motor de base de datos es Oracle que se encuentra alojado en un servidor compartido con el Sistema de información Corrycom cuyo motor de base de datos es SQL Server.

Para las copias de seguridad, se tiene una ejecución programada, que se ejecuta diariamente a las 10:00 pm cuyas copias de seguridad se almacenan en una partición de dicho servidor, con copia a un disco externo y sincronizado con el GOOGLE DRIVE de la cuenta del profesional universitario de Sistemas de Información.

Se evidencia que es necesario implementar en la Empresa, un disco o Servidor para el espejo de las copias de seguridad, ya que estamos expuestos a que se dañe el servidor o el disco y esto significaría algo catastrófico en la entidad.

#### 7.6. GOBIERNO DE TI

Actualmente La Empresa de Servicios Públicos de Chía, EMSERCHIA E.S.P., cuenta con un grupo de trabajo y una estructura jerárquica definida en el área de Sistemas de Información conformado por un Profesional Universitario y un Técnico Administrativo los cuales se encargan de toda la gestión TIC de la Entidad de acuerdo a los requerimientos y propuestas que se generen en del desarrollo de la actividad. El área de Sistemas de Información hace parte de la Oficina Asesora de Planeación, de acuerdo a la estructura adoptada por la Entidad.

## 7.6.1. Estructura Organizacional

Para el desarrollo de las actividades de Sistemas de información se debe tener en cuenta la estructura organización interna de la Oficina Asesora Planeación, oficina a la cual pertenece el Área de Sistemas de Información y por la cual se hacen el mayor número de requerimientos debido al apoyo que presta a la otras Áreas:

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca)

















#### Oficina Asesora de Planeación

Cargo: Jefe Oficina de Planeación

**Tipo de vinculación:** Libre nombramiento o remoción.

Rol: Se encarga de revisar y aprobar los proyectos y solicitudes por parte del área de

sistemas de Información.

#### Sistemas de Información

Cargo: Profesional Universitario Sistemas de Información **Tipo de Vinculación:** Contrato a término fijo trabajador oficial.

Rol: Se encarga de la elaboración de Proyectos y políticas para la Empresa de Servicios públicos de Chía en pro de aumentar y mejorar los recursos tecnológicos de

la Entidad.

Cargo: Técnico Administrativo.

**Tipo de Vinculación:** Contrato a término fijo trabajador oficial.

Rol: Se encarga apoyar la gestión Técnica y los procesos tecnológicos de la Empresa

de Servicios públicos de Chía.

**Tipo de Vinculación:** Contrato Prestación de Servicios.

Rol: se encarga de la gestión y administración de la red de datos y comunicación de

la entidad.

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca)



















#### 8. MODELO DE PLANEACION

En el presente ítem se realizará la planeación para lograr satisfacer los puntos negativos encontrados en el presente documento, adicionalmente se debe establecer la planeación para actualizar y contribuir a la mejora del modelo operacional del Área de sistemas de Información.

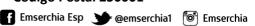
Conjuntamente con la realización del presente documento se realizó el diagnostico de seguridad digital y activos de información que se incluirán en el modelo que se planteara.

## 8.1. PROYECCIÓN FINANCIERA

Para iniciar el modelo de planeación es fundamental iniciar con la proyección financiera, lo cual nos puede indicar hasta qué punto podemos plantear o definir como metas. Para ello se identificaron las necesidades relacionadas con el funcionamiento actual de los sistemas de información y la infraestructura para mantener el servicio realizando una proyección de los costos a 4 años, basados en un estimado del I.P.C.

DESCRIPCIÓN VALOR 2019		VALOR 2020	VALOR 2021	VALOR 2022
	IPC 5.5	IPC 5.1	IPC 4.8	
Actualización software correspondencia Corrycom	\$20,000,000	\$21,100,000	\$22,176,100	\$23,240,553
Actualización y soporte especializado software Sysman Stefanini	\$150,000,000	\$158,250,000	\$166,320,750	\$174,304,146
Facturación electrónica	\$5,000,000	\$0	\$0	\$0
Renovación de equipos de red y/o infraestructura tecnológica necesaria para la empresa de servicios.	\$30,000,000	\$31,650,000	\$33,264,150	\$34,860,829
Renovación plataforma Google Gsuite	\$22,000,000	\$23,210,000	\$24,393,710	\$25,564,608

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca)











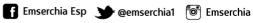




Licenciamiento para funcionamiento adecuado en la empresa de servicios	\$150,000,000	\$158,250,000	\$166,320,750	\$174,304,146
Adquisición o alquiler de equipos de computo	\$100,000,000	\$105,500,000	\$110,880,500	\$116,202,764
Alquiler o adquisición de equipos de impresión	\$70,000,000	\$73,850,000	\$77,616,350	\$81,341,935
Mantenimiento y alargamiento de vida útil equipos tecnológicos	\$5,000,000	\$5,275,000	\$5,544,025	\$5,810,138
Acompañamiento y capacitación de información sui	\$54,000,000	\$56,970,000	\$59,875,470	\$62,749,493
Apoyo a la gestión	\$30,000,000	\$31,650,000	\$33,264,150	\$34,860,829
Hosting	\$1,500,000	\$1,582,500	\$1,663,208	\$1,743,041
Mantenimiento eléctrico	\$10,000,000	\$10,550,000	\$11,088,050	\$11,620,276

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca) Teléfono: 8630248 www.emserchia.gov.co

Código Postal 250001















## 8.2. PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIA TI

Teniendo en cuenta el análisis realizado en el numeral 4.1. y 7.1. se evidencian casos puntuales a los cuales se les iniciara el respectivo plan de acción para la mejora:

- El área de sistemas de información en la realización de sus funciones debe tener el apoyo de un aprendiz Sena que soporte las funciones de mantenimiento y soporte básico debido a que el personal es reducido para prestar todos los servicios que requieren los funcionarios de EMSERCHIA E.S.P. Para ello la Oficina Asesora de Planeación se encuentra realizando la gestión para que en el segundo semestre del año 2019 se cuente con el apoyo de un Técnico Sistemas Sena Etapa Productiva.
- Para el segundo semestre de 2019, se debe realizar el levantamiento de información de las labores que realizan los usuarios, de este modo se puede evaluar y hacer un análisis de los equipos asignados a cada uno para diagnosticar y determinar si se pueden realizar cambios con los equipos que se tienen actualmente optimizando así los procesos internos de la entidad.
- Realizar un levantamiento de información con apoyo en la mesa de ayuda implementada GLPI, para determinar si existen incidencias recurrentes para determinar el origen del daño para solucionarlo definitivamente.
- Se debe implementar un servidor de dominio con implementación máxima a diciembre de 2020, para el año 2019 se deben tener en el dominio mínimo el 20% del total de los equipos para garantizar que su implementación sea estable y confiable. Esto se realizará con el fin de garantizar el acceso o restricción del uso de los servicios compartidos en la red de la entidad.
- Para diciembre del año 2019 se debe realizar la adquisición de un Switch administrable capa 3 de 48 puertos Gygabyte, esto con el fin de garantizar y optimizar la red de voz y datos de la entidad. Esta actualización se debe realizar ya que el equipo que se tiene actualmente está obsoleto y presenta fallas de funcionamiento ralentizando la transferencia de datos internamente entre sistemas.
- Para diciembre del año 2019 se debe tener implementado un sistema óptimo de red inalámbrica Wifi en la entidad, esto debido a que actualmente no se cuenta con dicho recurso ni elementos para implementarlo, lo que conlleva a generar conflictos y demoras en las reuniones que se organizan ocasionando retraso en la actualización de los recursos tecnológicos de la entidad.
- Para la vigencia 2021 de debe realizar la adquisición de 2 Switch capa 2 para suministrar de internet a los edificios de Comercial y jurídica ya que para dicha vigencia los equipos















que se tienen actualmente ya serán obsoletos y presentarán retardos en el transporte de información ralentizando el flujo interno y externo de las operaciones de la entidad.

- Para agosto de 2019 se debe realizar el levantamiento de información e inicio de implementación en la Oficina Asesora de Planeación para apoyar las tareas realizadas incorporando un sistema que optimice los procesos de dicha dependencia.
- El área operativa requiere un software para realizar el registro y control de los casos que surgen diariamente en el desarrollo de sus funciones, para la implementación de este aplicativo se iniciara la fase de levantamiento de información y desarrollo en el mes de septiembre de 2019.
- Para el segundo semestre del año 2019 se debe garantizar que se tenga en inventario discos duros con almacenamiento de mínimo 500 GB para garantizar que futuras reparaciones por daños en estos discos se puedan realizar óptimamente sin afectar las operaciones internas de la entidad.

## 8.3. PLAN DE ACCIÓN USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGIA

Contemplando el numeral 4.2, se debe plantear la manera para que los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P. sean personas aptas para manejar las herramientas tecnológicas que ofrezca el Área de Sistemas de información, donde se realizaran las siguientes actividades para garantizar un óptimo desempeño de las funciones de cada Área:

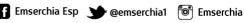
- Para el segundo semestre del año 2019 se deberá capacitar a todos los funcionarios de la Entidad que manejen recursos informáticos para la respectiva utilización de los servicios de Google G-Suite como lo son la correcta y optima utilización de Hangouts, Google meet, Implementación de intranet (Área de Sistemas), almacenamiento de Google Drive ilimitado, calendario y formularios de Google.
- Para las vigencias de 2020, 2021 y 2022 se debe continuar con la suscripción de Google G-Suite Business, licencia que ofrece una mejor seguridad y respaldo de la información, se debe continuar con la licencia Business que es la que permite el almacenamiento ilimitado que se utilizara para los Backup de las estaciones de trabajo.

## 8.4. PLAN DE ACCIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Uno de los aspectos más débiles para la entidad es el Conocimiento en cuanto al procedimiento de los sistemas de información, es decir, se ha evidenciado que en la entidad muchas veces se manejan los aplicativos como si fueran independientes sin tener encuentra realmente son

Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca) Teléfono: 8630248

www.emserchia.gov.co Código Postal 250001















un solo sistema que se alimenta de todas las demás áreas. Para lograr una adecuada interacción de los sistemas y evitar información errónea se deben realizar las siguientes acciones:

- Para la vigencia del contrato con Stefanini Sysman para el año 2019, se debe apoyar dando prioridad a las visitas presenciales que soliciten los funcionarios de EMSERCHIA E.S.P. ya sea en la casa matriz de Sysman o en las instalaciones de la entidad para satisfacer necesidades como capacitación de módulos, manejo de nuevas versiones, implementación de nuevas herramientas para mejorar el flujo de los procesos internos de la entidad y demás procesos que contribuyan a la mejora del servicio de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P.
- Se debe realizar una socialización por parte de las áreas que manejan el aplicativo Sysman para que todo el personal involucrado conozca los procesos internos del software y como la información que se genera en un área puede afectar directamente a otra para así lograr un mejor trabajo en equipo y detectar los errores del software de una manera rápida y eficaz.
- Para la vigencia 2020 en el mes de enero se debe solicitar a las diferentes áreas que realicen una revisión de la normatividad vigente que afecten sus procesos internos, esto con el fin de realizar las respectivas solicitudes a Sysman o demás plataformas utilizadas para que estas realicen las actualizaciones necesarias, asignación de roles u otras actividades necesarias para un correcto funcionamiento de los procesos, de esta manera no esperar hasta fechas límites donde al realizar los procesos se evidencias los errores generando demoras e incumplimiento en lo establecido.
- Solicitar para el segundo semestre de la vigencia 2019 se debe solicitar a Corrycom capacitación del uso del aplicativo para resolver dudas y aumentar el conocimiento propio del sistema, además de esto recordar nuevamente como es el flujo del proceso ya que en ocasiones no se comprende como debe ser el flujo del proceso.

#### 8.5. PLAN DE ACCIÓN GESTION DE LA INFORMACIÓN

La información es el activo más importante que tiene la empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P., gracias a ello se presta un servicio confiable y de calidad a los más de 41.00 usuarios que son beneficiados con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Para garantizar la confiabilidad de la información que se brinde, es fundamental que a nivel interno exista un plan de contingencia en caso de daño o perdida de la información, para ello se realizaran las siguientes acciones:

Para garantizar la protección y seguridad de la información se debe realizar una copia de seguridad del servidor completo en un disco duro externo la cual se debe implementar a más tardar en agosto del 2019, y a partir de dicha fecha se debe empezar a realizar









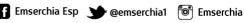






dicha copia mensualmente, con esto se garantizará que en caso de falla del disco duro se pueda recuperar la información sin afectar gravemente el desarrollo operacional de la entidad.

- Se debe implementar un sistema de Backup para las bases de datos de Sysman y Corrycom, la cual se deberá implementar a partir de agosto de 2019, esto se debe realizar con el fin de salvaguardar la información de la entidad en caso de un error del sistema, verificación de información de vigencias anteriores, restauración de información y demás problemáticas que puedan afectar a integridad y disponibilidad de la información. Una de las copias de seguridad se debe realizar en un disco duro externo del servidor y otra se deberá realizar en una plataforma donde quede salvaguardada fuera de las instalaciones de EMSERCHIA E.S.P. esto con el fin de garantizar que en caso de un daño físico de alto impacto que se genere en el cuarto de datos, se pueda restaurar de una manera óptima la información a otro servidor sin la necesidad de tener el disco físico de Backup, para ello se sugiere utilizar la plataforma de Google Drive que cuenta con almacenamiento ilimitado.
- Se debe realizar un Arreglo Raid en el servidor donde se encuentra ubicado el servicio de Sysman, esto con el fin de garantizar que en caso de un daño en el disco los servicios se puedan restaurar de manera rápida y eficiente. De este modo se garantiza la disponibilidad de la información y su integridad. Esta configuración debe realizarse para el mes de septiembre de 2019.
- Para el 30 de diciembre de 2019 se debe implementar el sistema de Backup de las estaciones de trabajo en Google Drive, para esta fecha el 100% de los equipos deben contar con este Backup para garantizar en caso de un daño inesperado la información se pueda recuperar por este medio. Es importante aclarar que los Backup's de las estaciones de trabajo que se formateen se deben realizar en disco duro asignado al área de sistemas para este fin, igualmente por el tamaño de la información que se maneja en el equipo de la coordinadora de facturación y el director operativo este Backup se debe realizar 1 vez al mes a partir de Julio de 2019.
- Para la vigencia del 2020 se debe implementar un File Server que estará integrado con el Servidor de Dominio, esto permitirá realizar gestión y copia de la información de una manera más segura y efectiva ya que será ejecutado por el servicio de Administración de Windows Server permitiendo adicionalmente una mejor gestión de archivos compartidos. Para realizar esta implementación e iniciar con pruebas es fundamental que se adquiera en la vigencia 2019 un disco de 4 TB para el servidor HP asignado para esta función.

















## 8.6. PLAN DE ACCIÓN DIAGNOSTICO SEGURIDAD DIGITAL

Para realizar una proyección de las acciones requeridas para mejorar y optimizar la seguridad digital de la entidad se realizó un diagnostico por parte del contratista en lo concerniente a lo que EMSERCHIA E.S.P. tiene y no y así determinar las acciones necesarias para cumplir, dicho diagnóstico será anexado al presente documento.

A continuación, se indican las acciones fundamentales a realizar:

**8.6.1.** Realización de procedimientos: a partir de agosto de 2019 el área de sistemas de información de iniciar la documentación de sus procedimientos, con los cuales para el mes de octubre de 2019 el área deberá contar con mínimo 2 procedimientos divulgados y publicados en el SIG.

Para diciembre del 2020 se deberán tener elaborados y publicados 6 procedimientos que definan procesos específicos de los flujos de proceso del área de sistemas de información.

2021

- 8.6.2. Para el 30 de diciembre de 2019 el área de sistemas de información deberá contar con mínimo 1 guía que apoye los procesos que se desempeñan en el área.
- **8.6.3.** Implementar con fecha máxima de julio de 2020 la política de uso aceptable cómo los usuarios deben usar la información y los recursos de red en una organización.
- **8.6.4.** Para el 30 de diciembre de 2020 se debe tener documentada la Política de seguridad organizacional.
- **8.6.5.** Con plazo máximo del 30 de junio de 2020 se debe implementar, documentar y difundir la Política de contraseñas para los usuarios de La Empresa de servicios Públicos de Chía y así mejorar la seguridad de acceso a la información.
- **8.6.6.** Para el mes de septiembre de 2019 se debe tener implementada la Política de gestión de usuarios, que definirá acciones a seguir cuando el estado del empleado cambia para garantizar la seguridad del sistema, incluida la contratación de nuevos empleados, la promoción y transferencia de empleados y la terminación de empleados. Se realizará a corto plazo ya que actualmente se encuentra en construcción.
- **8.6.7.** Para garantizar la seguridad de los dispositivos móviles, para el segundo semestre de 2020 se debe iniciar la búsqueda de una app o software que permita el borrado remoto de los dispositivos en caso de robo o perdida para de esta manera iniciar en la vigencia 2021 con la implementación totalmente funcional.
- 8.6.8. para el segundo semestre de 2019 realizar la gestión con el almacén general para realizar las reparaciones y adecuaciones del segundo piso del área administrativa para evitar daños en los equipos electrónicos de la entidad.









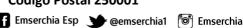








- **8.6.9.** Para diciembre de 2022 se debe tener implementado un sistema de televisión en el que las señales no se distribuyen públicamente, sino que se monitorean, principalmente con fines de vigilancia y seguridad.
- **8.6.10.** Para la vigencia 2021 de debe iniciar el levantamiento de información para la implementación de ARP en la red de EMSERCHIA E.S.P. con ello se garantizará que lo equipos conectados a la red sean los autorizados, igualmente para finales del año 2022 la implementación debe estar al 100%.
- **8.6.11.** para el segundo semestre del año 2020, se debe iniciar el estudio de las leyes gubernamentales para implementar un procedimiento que defina las correctas actividades en el uso de datos.
- **8.6.12.** Para inicios de la vigencia 2021 se debe iniciar la construcción de un procedimiento que defina los pasos a seguir para la correcta destrucción de datos evitando la reconstrucción de datos, como por ejemplo el procedimiento a seguir cuando un disco se daña y se va a desechar, o se cambia de equipo, esto es fundamental para evitar fugas de información.
- **8.6.13.** Para la vigencia 2022 se debe implementar un sistema confiable de criptografía especialmente para los quipos portátiles de la entidad que son los más vulnerables, para en caso de robo o perdida la información no sea legible a un acceso no autorizado.















# PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

# EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHÍA E.S.P.

ÁREA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN













# Contenido

1.	OBJETIVO	3
1.1.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2.	ALCANCE	3
3.1.	FACTORES EXTERNOS E INTERNOS DE RIESGO	3
3.2.	RIESGOS	4
3.2.1	. CLASES DE RIESGOS	4
3.2.2	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	5
3.2.3		6
3.2.4	EVALUACIÓN DEL RIESGO	6
3.2.5	CONTROLES	8
4.	METODOLOGÍA	9











### 1. OBJETIVO

Brindar a la Empresa de Servicios Públicos de Chía Emserchia E.S.P. una herramienta que proporcione las pautas necesarias para el adecuado tratamiento de los riesgos a los que está expuesta la entidad, que permitan una adecuada toma de decisiones para disminuir la probabilidad de que se materialice una amenaza o bien reducir la vulnerabilidad del sistema o el posible impacto en la Entidad.

### 1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proteger los activos de información de acuerdo a su clasificación y criterios de confidencialidad, Integridad y Disponibilidad.
- Garantizar el correcto manejo de los riesgos para disminuir su probabilidad e impacto.
- Generar conciencia institucional de la importancia del tratamiento de riesgos.

### 2. ALCANCE

La gestión de riesgos de seguridad de la información y su tratamiento, será aplicada sobre cualquier proceso de la Empresa de Servicios Públicos de Chía Emserchía E.S.P., a través de los principios básicos y metodológicos para la administración de los riesgos de seguridad de la información, así como las estrategias para la identificación de los riesgos de seguridad de la información , análisis y evaluación, opciones de tratamiento o manejo del riesgo según la zona de riesgo; incluye además pautas y recomendaciones para su seguimiento, monitoreo y evaluación.

### 3. MARCO CONTEXTUAL

### 3.1. FACTORES EXTERNOS E INTERNOS DE RIESGO

Los factores de riesgo son aquellos que afectan y/o pueden generar riesgos para la entidad en mayor o menor grado de impacto.

Tabla 1. CONTEXTO FACTORES EXTERNOS E INTERNOS DE RIESGO				
FACTORES EXTERNOS	FACTORES INTERNOS			
Económicos: disponibilidad de capital, emisión de deuda o no pago de la misma, liquidez, mercados financieros, desempleo, competencia.	Infraestructura: disponibilidad de activos, capacidad de los activos, acceso al capital.			

Calle 11 #17-00 PBX: 8630248 – 8707594 Ext. 104 acliente@emserchia.gov.co www.emserchia.gov.co













Medioambientales: emisiones y residuos, energía, catástrofes naturales, desarrollo sostenible.	Personal: capacidad del personal, salud, seguridad.	
Políticos: cambios de gobierno, legislación, políticas públicas, regulación.	<b>Procesos:</b> capacidad, diseño, ejecución, proveedores, entradas, salidas, conocimiento.	
Sociales: demografía, responsabilidad social, terrorismo.	Tecnología: integridad de dates, disponibilidad de dates y	
Tecnológicos: interrupciones, comercio electrónico, datos externos, tecnología emergente.	Tecnología: integridad de datos, disponibilidad de datos y sistemas, desarrollo, producción, mantenimiento.	

## 3.2. RIESGOS

### 3.2.1. CLASES DE RIESGOS

En el desarrollo de las actividades de la entidad, esta se enfrenta a diversos riegos que pueden afectar de diferentes maneras el correcto desarrollo y seguridad de los datos. Para conocer el contexto Emserchía E.S.P. ha definido aquellos riesgos a los cuales se enfrenta, para poder generar las diferentes estrategias y mitigar los efectos negativos de estos.

Tabla 2. CLASES DE RIESGO				
CLASE	DESCRIPCIÓN			
ESTRATÉGICO  Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. Se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.				
IMAGEN	Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.			
OPERATIVOS	Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.			













FINANCIEROS	Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.		
DE CUMPLIMIENTO	Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.		
DE TECNOLOGÍA	Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.		
DE CORRUPCIÓN	Están relacionados con el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular.		
AMBIENTALES	Están relacionados con las Perdidas por contaminación de recursos naturales; Pérdidas generadas por situaciones de emergencia ambiental, pagos de sanciones de la autoridad ambiental o resarcimiento de daños a partes interesadas afectadas; Perdidas por fallas en la continuidad de la operación generadas por dificultad para el acceso a los componentes del ecosistema (Agua, Aire, Suelo, Fauna, Flora, Personas),		
POLÍTICO Está relacionado con Pérdidas por decisiones políticas que afectan a la orga			
COMERCIAL	Está relacionado con las Pérdida de clientes o mercados; Pérdidas económicas por pérdida de clientes; Perdidas por reclamaciones y atención de garantías.		
DE ORDEN PÚBLICO	Están Relacionados con la Pérdida derivada del conflicto armado; Pérdidas por afectación de la seguridad		
DEL RECURSO HUMANO	Pérdida por indisponibilidad del recurso humano con el conocimiento y la competencia requerida para cumplir con los resultados previstos		
FENÓMENOS NATURALES	Pérdidas por manifestaciones de la naturaleza que puedan afectar los recursos de la organización y la continuidad del negocio		

# 3.2.2. CLASIFICACIÓN DEL RIESGO

De acuerdo a los planteamientos anteriores de las clases de riesgos; se conformó una serie de definiciones para establecer un valor a la probabilidad de la ocurrencia del riesgo de acuerdo a la descripción y frecuencia establecidas a continuación:











## Tabla 3. MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL RIESGO

PROBABILIDAD	VALOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	
Improbable 1		Puede suceder en circunstancias excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años.	
Posible 2		Es probable que <b>NO</b> suceda en la mayoría de las circunstancias	Al menos de 1 vez en los últimos 5 años.	
Probable 3		Significativa Probabilidad de Ocurrencia	Al menos de 1 vez en los últimos 2 años.	
Casi seguro 4		Se espera que suceda en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año.	

#### 3.2.3. IMPACTO DEL RIESGO

El impacto del riesgo es aquel que en caso de ocurrencia del mismo pueda generar poca o alta afectación al desarrollo de las actividades de la entidad, de acuerdo a este impacto y a su probabilidad se tendrá el nivel del riesgo.

IMPACTO	VALOR	DESCRIPCIÓN	
MENOR	5	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad y el proceso.	
MODERADO 10 Si el		Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad y el proceso.	
MAYOR	20	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad y el proceso.	
CATASTROFICO	40	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad y el proceso.	

## 3.2.4. EVALUACIÓN DEL RIESGO

La evaluación del riesgo es el factor más importante a analizar, de este valor se realiza la respectiva clasificación para proceder a ejecutar los planes de mitigación con sus acciones correspondientes. Para poder establecer la evaluación del riesgo se multiplica el valor establecido en la clasificación del riesgo por el valor del impacto (Valor de la Clasificación del riesgo \* Valor del impacto = Valor de la Evaluación del Riesgo), una vez se obtenga el valor de la Evaluación del riesgo se procede a clasificarlo de acuerdo a la siguiente tabla:











Tabla 4. MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL RIESGO						
PROBABILIDAD	VALOR	NIVEL DE RIESGO				
Improbable		ACEPTABLE (5)	ACEPTABLE (10)	TOLERABLE (20)	GRAVE (40)	
Posible	2	ACEPTABLE (10)	TOLERABLE (20)	GRAVE (40)	INACEPTABLE (80)	
Probable	3	ACEPTABLE (15)	TOLERABLE (30)	GRAVE (60)	INACEPTABLE (120)	
Casi seguro	4	TOLERABLE (20)	GRAVE (40)	INACEPTABLE (80)	INACEPTABLE (160)	
10.40	VALOR IMPACTO	5 Menor	10 Moderado	20 Mayor	40 Catastrófica	

EVALUACIÓN DEL RIESGO			
ACEPTABLE	5 A 15		
TOLERABLE	20 A 30		
GRAVE	40 A 60		
INACEPTABLE	80 A 160		

# Definiciones:

ACEPTABLE	La ubicación en esta zona de la matriz, significa que el potencial del riesgo no es capaz de afectar los resultados previstos por la Alta Dirección de la organización. Por esta
	razón no se requiere una atención particular para reducir su potencial
TOLERABLE	La ubicación en esta zona de la matriz, significa que el potencial del riesgo es capaz de afectar parcialmente los resultados previstos por la Alta Dirección de la organización. Por esta razón se requiere una atención del riesgo en el mediano plazo para reducir su potencial.
GRAVE	La ubicación en esta zona de la matriz, significa que el potencial del riesgo es capaz de afectar significativamente los resultados previstos por la Alta Dirección de la organización. Por esta razón se requiere una atención del riesgo en el corto y mediano plazo para reducir su potencial.
INACEPTABLE	La ubicación en esta zona de la matriz significa que el potencial del riesgo es capaz de afectar la estabilidad de la organización. Por esta razón se requiere una atención inmediata del riesgo para reducir su potencial en el menor tiempo posible.

Calle 11 #17-00 PBX: 8630248 - 8707594 Ext. 104 acliente@emserchia.gov.co www.emserchia.gov.co















### 3.2.5. CONTROLES

Los controles de los riesgos son aquellos que se utilizan para disminuir la probabilidad y mitigar el impacto de los riesgos establecidos en la matriz. Estos controles ayudaran en el tratamiento del riesgo ya que hay diferentes aspectos a evaluar cómo se indican a continuación:

Tabla 5. ESCALAS DE CALIFICACIÓN ANÁLISIS DE LOS CONTROLES					
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	NULO	MEDIO BAJO	MEDIO ALTO	ALTO	
Nivel de Documentación (DO)	0	(6-15)	(16-20)	(21-25)	
Nivel de Aplicación del Control (AP)	0	(6-15)	(16-20)	(21-25)	
Nivel de Efectividad (EF)	0	(6-15)	(16-20)	(21-25)	
Nivel de Seguimiento, Evaluación y Mejora (EV)	0	(6-15)	(16-20)	(21-25)	

Dependiendo si el control afecta la probabilidad o el impacto se desplaza en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos. (nota: los controles preventivos afectan la probabilidad mientras que los correctivos afectan el impacto).

Tabla 6. VALORACIÓN DE CONTROLES					
RANGOS DE CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES PUNTAJE (DO+AP+EF+RP)	CUADRANTES A DISMINUIR EN LA PROBABILIDAD	CUADRANTES A DISMINUIR EN EL IMPACTO			
Entre 0 - 50	0	0			
Entre 51 - 75	1	1			
Entre 76 - 100	2	2			

Como se indica en la tabla anterior, de acuerdo con los controles que se tenga se establece si el control aporta a la probabilidad o al impacto, de este modo disminuye el valor del riesgo en la matriz y de igual manera baja la categoría del mismo.













#### 4. **METODOLOGÍA**

El plan de tratamiento de riesgos permitirá hacer énfasis de cómo se enfrentarán los riesgos en la entidad para mitigar la materialización de los mismos, para ello se establecen las siguientes actividades:

Actividad	Tarea Responsable		Fecha inicio	Fecha fin		
Revisar y Actualizar los lineamientos de los riesgos	Revisar y actualizar la matriz de riesgos de TIC.	Gestión de las Tics y control interno	Junio de 2021	Junio de 2021		
Sensibilidad	Socializar la política de seguridad de la información.	Gestión de las Tics	Junio de 2021	Junio de 2021		
Implementación	Implementar nuevos controles establecidos en la matriz de riesgos.	Gestión de las Tics	Julio de 2021	Julio de 2021		
Seguimiento	Realizar seguimiento de funcionamiento a los controles ya implementados.	Gestión de las Tics	Agosto de 2021	Agosto de 2021		
Diagnostico	Realizar pruebas de hacking ético que permita establecer el estado actual de la entidad.	Gestión de las Tics	Agosto de 2021	Agosto de 2021		
Capacitación	Capacitar al personal de Emserchia acerca de los riesgos de seguridad digital.	Gestión de las Tics	Septiembre de 2021	Septiembre de 2021		

















# Luis Carlos **Segura Rubiano**

Revisión	Realizar el respectivo análisis del informe que se genere a partir del diagnóstico de hacking ético.	Gestión de las Tics	Septiembre de 2021	Septiembre de 2021		
Monitoreo	Revisión de indicadores.	Gestión de las Tics y calidad	Octubre de 2021	Octubre de 2021		
Revisar y Actualizar los lineamientos de los riesgos	Revisar y actualizar la matriz de riesgos de TIC (De acuerdo al informe de hacking ético).	Gestión de las Tics y Control interno	Enero de 2022	Enero de 2022		
Implementación	Implementar nuevos controles establecidos en la matriz de riesgos.	Gestión de las Tics	Febrero de 2022	Febrero de 2022		
Informe	Realizar un informe de las actividades realizadas para controlar y mejorar los seguimientos.	Gestión de las Tics	Abril de 2022	Abril de 2022		
Seguimiento	Realizar seguimiento de funcionamiento a los controles implementados especialmente aquellos a mitigar los riesgos del hacking ético realizado.	Gestión de las Tics	Mayo de 2022	Mayo de 2022		















# Luis Carlos **Segura Rubiano**

Revisar y Actualizar los lineamientos de los riesgos	Revisar y actualizar la matriz de riesgos de TIC (De acuerdo al informe de hacking ético).	Gestión de las Tics y Control interno	Junio de 2022	Junio de 2022
Implementación	Implementar nuevos controles establecidos en la matriz de riesgos.	Gestión de las Tics	Agosto de 2022	Agosto de 2022
Seguimiento	Realizar seguimiento de funcionamiento a los controles implementados por el área de sistemas.	Gestión de las Tics	Mayo de 2022	Mayo de 2022

HUMBERTO BARAJAS LÓPEZ

P.U. Sistemas de Información

Elaboró

LIZETH ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó

ANDREA MILENA CASTILLO GALEANO

Gerente

Aprobó















# PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

# EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHÍA E.S.P.

ÁREA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN











# INTRODUCCIÓN

Teniendo los lineamientos del Gobierno Nacional fundamentados en la Política de Gobierno Digital como un componente primordial de toda organización, la entidad deberá implementar dicha normatividad realizando las actividades necesarias para cumplir con los objetivos propuestos y establecidos en la política de seguridad de la entidad en pro de garantizar un correcto planteamiento organizacional que proteja los datos e información de agentes externos e internos.

#### **OBJETIVO**

Definir el plan de seguridad y privacidad de la información en la empresa de Servicios Públicos de Chía Emserchía E.S.P. para la vigencia 2021 en función de los objetivos misionales de la entidad para garantizar la seguridad de los usuarios y funcionarios de Emserchía E.S.P.

#### IMPLEMENTACION DEL PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION

Para la implementación de este proyecto se toma como base los modelos del Ministerio de Tecnologías de la Información, los lineamientos del MIPG del Departamento Administrativo de la Función Pública, y los estándares de la Norma ISO 27001 los cuales serán los pilares de toda la estructura de seguridad y privacidad de la información.

Teniendo en cuenta los procesos de calidad de la entidad, es necesario cumplir a cabalidad todo lo requerido para llevar a cabo un buen desempeño de las labores diarias de la entidad sin ver afectada su seguridad, con un alto estándar de calidad y monitoreo buscando la transparencia en todas las áreas de Emserchía E.S.P.

Para ello se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- Validación de las auditorias previas realizadas al área de sistemas acerca de la seguridad de la información.
- Identificación de factores internos y externos de riesgo.
- Identificación de tipos de riesgos.
- Realizar la clasificación del riesgo.
- Identificación del Impacto de los riesgos.
- Realizar la evaluación de los riesgos.
- Realizar el plan de tratamiento de riesgos para Emserchía E.S.P.
- Verificación de la Norma ISO 27001 para establecer los estándares necesarios para implementar en la entidad.
- Estructuración de la política de seguridad y privacidad de la información.
- Implementación de controles de seguridad.





🞯 Emserchia ESP - 😭 gemiserchia - 💟 Empresa Emserchia Esp.





# Luis Carlos **Segura Rubiano**

Campaña de concientización de seguridad de la información.

Actividades	Mes 2021											
	E	F	М	Α	М	J	J	Α	S	0	N	D
Validación de las auditorias previas realizadas al área de sistemas acerca de la seguridad de la información.												
Identificación de factores internos y externos de riesgo.												
Identificación de tipos de riesgos.												
Realizar la clasificación del riesgo												
Identificación del Impacto de los riesgos.												
Realizar la evaluación de los riesgos				<u>.</u>								
Realizar el plan de tratamiento de riesgos para Emserchía E.S.P.												
Verificación de la norma ISO 27001 para establecer los estándares necesarios para implementar en la entidad.												
Estructuración de la política de seguridad y privacidad de la información												
Implementación de controles de seguridad												
Campaña de concientización de seguridad de la información												

HUMBER# O'B P.U. Sistemas de Información

Elaboró

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó

Gerente Aprobó

Calle 11 #17-00 PBX: 8630248 - 8707594 Ext. 104 acliente@emserchia.gov.co

www.emserchia.gov.co

@ Emserchia ESP 🖪 giernserchia 💟 Empresa Emserchia Esp





Certificado No. SG 2018000795