AGUAS DE
BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
Nit. 900.045.408 - 1

RESOLUCIÓN No. (379)
Fecha: 30 DIC. 2016

Por medio de la cual se trazan lineamientos para las políticas de comunicación e información y se establecen lineamientos de transparencia para el acceso a la información pública de la Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P.

El Gerente de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. en uso de sus atribuciones legales y estatutarias especialmente las conferidas en el Artículo 62 de los Estatutos de la Empresa, Ley 489 de 1998, ley 962 de 2005, Decreto Nacional No 2573 del 12 de diciembre de 2014, y

CONSIDERANDO

Que la comunicación pública en las entidades del Estado, cobra vigencia cada día, por sus implicaciones en el proceso social que propende por fortalecer la comunicación organizacional y garantizar la socialización, circulación y veracidad de la Información que debe llegar a los grupos de interés para que enriquezca y desarrolle la rendición de cuentas de las entidades púbicas a la sociedad.

Que de conformidad con el artículo 74 de nuestra Carta Política, todas las personas tienen derecho a acceder a todos los documentos públicos salvo los que establezca la Ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política señala que: *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante le descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones…."*

Que el artículo 270 constitucional, faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: *"La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".*

Así mismo, que la Ley 489 de 1998, que fuere reglamentada por el Decreto Nacional 910 de 2000, dicta normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden central, entre otras reza: *"Artículo 32º.- Democratización de la Administración Pública. Modificado por el art. 78, Ley 1474 de 2011. 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. Para ello*

podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Entre otras podrán realizar las siguientes acciones: Entre otras podrán realizar las siguientes acciones: --- f. Aplicar mecanismos que brinden transparencia el ejercicio de la función administrativa."

Que el decreto 124 de 2016, señala que se deberá elaborar anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y publicarlo en la página Web Institucional y dicho Estatuto Anticorrupción, determina que todo ciudadano debe estar Informado de las actividades que se desarrollan en las entidades públicas.

Que mediante el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, se actualizó el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

Que la empresa cuenta con un plan de comunicaciones que sigue los lineamientos del Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI).

Que se hace necesario con la expedición de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 "Por medio de la cual se crea le Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", se crean unas obligaciones para las entidades del orden Nacional y los Entes Territoriales, en lo que respecta a la transparencia y el derecho al acceso a la Información Pública.

Que el Artículo 9° de la ley 1712 de 2014 estableció Información mínima obligatoria que el sujeto obligado deberá publicar en la página Web institucional

Que el DECRETO 103 DE 2015 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" "...Que para facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 se hace necesaria su reglamentación en los temas relacionados con la gestión de la información pública en cuanto a: su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.."* que en su articulo 2° Ambito de aplicación establece que *"Parágrafo. Para los sujetos obligados previstos en los literales c), d), f) y en el último inciso del mencionado artículo 5°, las disposiciones contenidas en este decreto serán aplicables respecto a la información relacionada con el cumplimiento de la función pública delegada o servicio público que presten, o los fondos o recursos de naturaleza u origen público que reciban, intermedien o administren, atendiendo las reglas especiales que regulan cada sector."*

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO 1. OBJETIVO: El objetivo de la presente es Implementar una cultura de comunicación e Información organizacional fundada en los principios de la función pública.

ARTICULO 2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Establézcase las siguientes directrices de políticas de comunicaciones y de publicaciones de la información de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, teniendo en cuenta, que una política es una orientación o directriz acerca de cómo se debe relacionar la entidad en un campo determinado, para el cumplimiento de sus objetivos.
Las políticas deben ser divulgadas de manera que se conviertan en una herramienta de trabajo de los funcionarios y en la medida que se implementen velar por su aplicación y mejoramiento continuo.
De acuerdo a lo anterior, se establece las siguientes directrices de políticas para la comunicación interna y externa de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P:

a. Directrices Políticas de Dirección

1. La comunicación debe estar enfocada a la búsqueda constante del diálogo y la colaboración entre los servidores públicos de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P.

2. Garantizar el conocimiento de Manuales, Planes y Programas a los funcionarios y la comunidad en general.

3. Las directivas deben garantizar el adecuado flujo de la información en forma ascendente, descendente, cruzada y horizontal entre los funcionarios y la comunidad.

4. La comunicación debe contribuir a crear condiciones para la participación de los funcionarios en la realización de la gestión en sus respectivas áreas y al desarrollo de los objetivos misionales.

5. Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos deberán ser oportunas, claras y eficientes, y cada funcionario delegado para resolverlas responderá por que se realicen conforme a lo establecido por el ordenamiento jurídico que le rige.

6. El Comité de MECI - CALIDAD valorará los casos, los pondrá a consideración de los directivos y lo asesorará en la solución de los inconvenientes presentados por la insatisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado.

7. El proceso de comunicación será entendido como un proceso transversal, donde la comunicación es un eje estratégico para la construcción de identidad institucional y para el logro de los objetivos misionales.

8. La comunicación de AGUAS DE BARRANCABERMEJA con sus grupos de interés se realizará de acuerdo a lo que se establezca en el Plan de Comunicaciones. Las estrategias de comunicación se actualizarán anualmente según los lineamientos de establecidos por la Gerencia.

b. Directrices Políticas de Información a la comunidad

1. Se implementaran Canales de información permanentes y sistematizados que transmitan la información necesaria.

2. En la página Web, de Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P se debe publicar información de interés de la comunidad, teniendo en cuenta las recomendaciones de Gobierno en Línea y lo establecido en la ley 1712 de 2014.

3. Las redes sociales que se implementen para la difusión de información deberán ser coordinadas por el Profesional encargado del área de comunicaciones y/o prensa o el funcionario que para tal efecto esté delegado.

4. La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio hacia la ciudadanía y en ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los servidores públicos.

c. Directrices Políticas de comunicación organizacional.

Comunicar y divulgar internamente es una tarea de trascendental importancia para generar espacios de confianza, transparencia y mejoramiento del clima organizacional.

Son múltiples los canales de comunicación que pueden y deben utilizarse para llegar a todos los empleados con mensajes claros y oportunos, teniendo en cuenta que la Subgerencia Administrativa, como encargada del talento humano canaliza toda la información, con el objetivo de manejar un mismo lenguaje y unidad de imagen corporativa, buscando la motivación y compromiso de los empleados con el logro de los objetivos institucionales.

1. Carteleras acordes con la política de que seamos una empresa moderna y eficiente.

2. Cartelera destinadas a la libre expresión de las organizaciones sindicales de la empresa.

3. Mantener Redes internas, en los equipos para compartir la información entre dependencias y multiplicarla.

4. Mantener el respeto entre los funcionarios y directivos en términos de cordialidad y sana convivencia.

5. Utilización de correos electrónicos para la entrega de información en curso entre los funcionarios.

6. Se deberá implementar y fortalecer la recepción de documentos, para que se sistematicen los oficios y documentos que se reciben y se envían, tanto interna como externamente, en búsqueda de la política de cero papel.

7. La atención a la comunidad por parte de los funcionarios de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P debe ser con respeto, agilidad, y eficiencia, garantizando la prestación de un servicio con excelente calidad.

8. El uso del Buzón de Quejas y Reclamos, ubicado a la entrada de la oficina Gestión Documental para uso interno, se revisará cada mes, y se registrará en el control de Quejas y Reclamos, posteriormente se trasladará a la dependencia competente para darle el trámite correspondiente.

9. La relación de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, con los medios de comunicación tendrá carácter institucional con objetividad, transparencia y cooperación con ellos y las realizará el Gerente o quién para tal efecto delegue.

10. En la WEB, se publicará lo relacionado con la contratación y licitaciones para información de interés interno y externo

11. Se evitarán expresiones vulgares entre los funcionarios, los usuarios o a la comunidad en general.

12. Toda información o comentario malintencionado, que trate de causar daño en la imagen de la entidad o en la moral de los funcionarios, será sancionada de acuerdo a la Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único.

13. Se dará oportunidad a los servidores públicos de ser escuchados, y valorados logrando su motivación y fidelización hacia la entidad.

14. Se diseñarán mecanismos que aseguren que la comunicación ascendente y descendente sea veraz y oportuna.

15. Primará la responsabilidad en las funciones y la eficaz comunicación de lo que de esta se deba publicar y comunicar.

16. Las acciones comunicativas estarán caracterizadas por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios, sin perjuicio de jerarquización, propia de la estructura organizacional.

17. Se fomentará la producción y circulación de la información fluida a todos los niveles de la organización, siendo comprendida como un bien colectivo e indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo.

18. El uso de la imagen corporativa conceptual y visual debe establecerse bajo autorización expresa de la empresa.

d. Directrices Políticas con Entes Externos

1. La empresa enviará oportunamente y en las fechas establecidas, la información requerida por los órganos de control y demás instituciones que lo requieran.

2. El plazo para la entrega del informe final de gestión o empalme, en caso de retiro de algún funcionario, será de 15 días hábiles siguientes a la fecha del retiro.

3. La comunicación con otras entidades será oportuna, y en beneficio bilateral y con proyección de la imagen institucional.

4. Se realizarán, si es necesario, alianzas y convenios con otras entidades del orden público y privado en beneficio de la comunidad.

e. Directrices Políticas con los Medios de Comunicación

1. Difusión periódica de las actividades más importantes, que por su éxito, número de beneficios, impacto social, imagen, situación social y política, sea de interés de la comunidad.

2. Toda la Información escrita debe ser suministrada de forma clara, sencilla y comprensible a todos los ciudadanos.

3. La decisión sobre el manejo de la información y su difusión ante los medios de comunicación será responsabilidad del gerente o el funcionario que para tal efecto esté delegado.

4. Toda la información positiva en cuanto a la gestión y transparencia de la empresa, será publicada para conocimiento de los medios de comunicación.

5. Toda información que se requiera acerca de la entidad se debe solicitar por escrito.

6. Toda información o comunicación que salga de la entidad debe siempre resaltar la buena imagen.

7. Se manejará con alta prudencia y discreción toda aquella información que implique algún tipo de desprestigio de la Entidad.

8. Se elaborarán boletines cuando se requiera para distribuir a la comunidad y a los medios de comunicación, que serán emitidos directamente por el encargado del área de comunicaciones o el funcionario que para el efecto esté delegado.

9. AGUAS DE BARRANCABERMEJA, tendrá voceros en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios y ante los diferentes auditorios y escenarios; para esto se definirán y promulgarán los criterios de manejo de información cuidando la imagen corporativa y confidencialidad que deberán seguir todos los funcionarios o quienes actúen como voceros en determinado momento.

10. La relación con los medios de comunicación tendrá un carácter institucional y estará basada en los principios de veracidad, libertad y publicidad.

ARTICULO 3. Créese una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a información pública", en la página Web de la Institución y las demás que señale la ley que nos rige, teniendo en cuenta que se establece el siguiente cronograma de publicaciones en los periodos que legalmente se deben realizar por parte de la empresa, así como se señalan los funcionarios responsables para su comunicación y envió de información para la correspondiente publicación;

INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD			
MENÚ	**LINK**	**RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN**	**TIEMPO DE PUBLICACIÓN**
Principal / Nosotros	Misión y Visión	Director de Planeación	Cada vez que se modifique
Objetivos y Funciones	Objetivos y Funciones	Director de Planeación	Cada vez que se modifique
Organigrama	Organigrama	Subgerencia Administrativa y Financiera	Cada vez que se modifique
Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.	Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.	Profesional de Comunicaciones	Cada vez que se modifique

DATOS DEL CONTACTO			
MENÚ	**LINK**	**RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN**	**TIEMPO DE PUBLICACIÓN**
Página Principal	Teléfonos y Líneas Gratuitas y Fax	Subgerencia Administrativa y Financiera	Cada vez que se modifique
	Correo electrónico de contacto al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la entidad	Subgerencia Administrativa y Financiera	Cada vez que se modifique
	Correo electrónico para notificaciones judiciales	Unidad Jurídica	Cada vez que se modifique
	Horarios y días de atención al público	Subgerencia Administrativa y Financiera	Cada vez que se modifique

LOCALIZACIÓN FÍSICA			
MENÚ	**LINK**	**RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN**	**TIEMPO DE PUBLICACIÓN**

Acceso a la Información	Datos de contacto con funcionarios	Subgerencia Administrativa y Financiera	Cada vez que se modifique
Principal	Políticas de seguridad de la Información y Protección de datos personales	Profesional III Sistemas	Cada vez que se modifique

ATENCIÓN AL CIUDADANO			
MENÚ	**LINK**	**RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN**	**TIEMPO DE PUBLICACIÓN**
Menú Principal / FAQ	Preguntas y respuestas frecuentes	Profesional III Sistemas	Cada vez que se modifique
Menú Principal	Glosario	Profesional III Sistemas	Cada vez que se modifique
Banner Página Principal	Noticias	Profesional Comunicaciones	Semanalmente
Menú TOP Derecho	Informacion para Niños	Profesional Responsabilidad Social Empresarial	Cada vez que se modifique
Menú TOP Derecho	Calendario de Actividades	Profesional Comunicaciones	Mensualmente

NORMATIVIDAD POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS			
MENÚ	**LINK**	**RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN**	**TIEMPO DE PUBLICACIÓN**
Normatividad	Leyes/Ordenanzas y Acuerdos	Unidad Jurídica	Cada vez que se requiere
Políticas/Lineamiento/Manuales	Políticas/Lineamiento/Manual	Dirección de Planeación	Cada vez que se requiere

INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE			
MENÚ	**LINK**	**RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN**	**TIEMPO DE PUBLICACIÓN**
Acceso a la Información	Presupuesto aprobado en ejercicio	Unidad Financiera / Profesional de Presupuesto	Se debe publicar trimestralmente
Acceso a la Información	Información histórica de presupuesto	Unidad Financiera / Profesional de Presupuesto	Se deben publicar anual
Estados Financieros	Estados Financieros	Unidad Financiera / Contador de la Empresa	Se hará conforme a la Obligación del Reporte del CNG

PLANEACIÓN GESTIÓN Y CONTROL			
MENÚ	**LINK**	**RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN**	**TIEMPO DE PUBLICACIÓN**
Políticas planes o líneas estratégicas		Dirección de Planeación	Una vez que se requiere
Plan de acción	Acceso a la Información	Dirección de Planeación	Se deben publicar anual
Programas y proyectos en ejecución	Acceso a la Información	Dirección de Planeación	Se deben publicar anual

Entes de control que vigilan la entidad	Diseño Principal de la Pagina	Profesional III Sistemas	Cada vez que se requiere
Menú Informes	Informes de Gestión	Control de Gestión	Se debe publicar dentro del mismo mes de realizado
Acceso a la Información	Metas e Indicadores de Gestión	Dirección de Planeación	Se debe publicar su estado mínimo cada 3 meses
Acceso a la Información	Planes de mejoramiento	Control de Gestión	Dentro del mismo mes de su generación
Otros planes		Dirección de Planeación	Dentro del mismo mes de su generación
Menú Izquierdo Informes	Informe Pormenorizado de control interno	Control de Gestión	Se debe publicar cada 4 meses
Acceso a la Información	Defensa Judicial	Unidad Jurídica	Se debe publicar cada 3 meses
Menú Principal	Informe de Archivo	Gestión documental	Se deben publicar cada vez que se presente una modificación
Acceso a la Información	Registro de Activos de Información.	Profesional III Sistemas	Cada vez que se requiere
Acceso a la Información	índice de Información Clasificada y Reservada	Secretaria General	Cada vez que se requiere
Acceso a la Información	Esquema de Publicación de Información	Profesional III Sistemas	Cada vez que se requiere
Acceso a la Información	Programa de Gestión Documental.	Tecnica de Gestion Documental Adscrita a la Subgerencia Administrativa y Financiera	Se deben publicar cada vez que se presente una modificación
Acceso a la Información	Tablas de Retención Documental.	Tecnica de Gestion Documental Adscrita a la Subgerencia Administrativa y Financiera	Se deben publicar cada vez que se presente una modificación
Acceso a la Información	costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación	Unidad Financiera	Se deben publicar cada vez que se presente una modificación

CONTRATACIÓN			
MENÚ	**LINK**	**RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN**	**TIEMPO DE PUBLICACIÓN**

Invitación / Contratación	Publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la contratación publica	Profesional II Subgerencia Administrativa y Financiera	Dentro del tiempo que estipula el SECOP

TRAMITES Y SERVICIOS			
MENÚ	**LINK**	**RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN**	**TIEMPO DE PUBLICACIÓN**
Menú Principal	Listado de trámites y servicios	Dirección de Planeación	Se deben publicar cada vez que se presente una modificación
Menú Informe / PQR	Informe de Peticiones quejas y Reclamos	Control de Gestión	Semestralmente

RECURSO HUMANO			
MENÚ	**LINK**	**RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN**	**TIEMPO DE PUBLICACIÓN**
Menú Principal / Estructura Organizacional	Manual de Funciones	Subgerencia Administrativa y Financiera - Profesional Talento Humano	Se deben publicar cada vez que se presente una modificación
Menú Principal / Estructura Organizacional	Perfil de los servidores públicos principales	Subgerencia Administrativa y Financiera - Profesional Talento Humano	Se deben publicar cada vez que se presente una novedad
Acceso a la Información	Asignaciones salariales	Subgerencia Administrativa y Financiera - Profesional Talento Humano	Se deben publicar cada vez que se presente una modificación
Acceso a la Información	Datos de contacto	Subgerencia Administrativa y Financiera - Profesional Talento Humano	Se deben publicar cada vez que se presente una modificación

ARTÍCULO 4. Plan de medios. Los medios de comunicación establecidos en la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P

1. Página web http://aguasdebarrancabermeja.gov.co/
2. Redes Sociales (Facebook)
3. Correos electrónicos Institucionales contactenos@aguasdebarrancabermeja.gov.co
4. Boletines Institucionales
5. Carteleras de la Entidad
6. Oficios
7. Correos Electrónicos (Outlook)

ARTICULO 5. RESPONSABILIDAD. Los funcionarios responsables de entregar la información, deberán realizarlo en los periodos establecidos en la presente resolución, mediante correo institucional al Profesional III adscrito a

la Subgerencia Administrativa y Financiera – Sistemas asignado para esta labor y su omisión, acarreará, si así se considera necesario, las investigaciones disciplinarias contra el funcionario que no las cumpla.

Para garantizar el cumplimiento de los plazos y objetivos de los informes e información publicada que la empresa debe presentar a los diferentes grupos de interés, la unidad de control de gestión realizará las revisiones necesarias para dar cumplimiento.

ARTICULO 6. SUPERVISIÓN. La supervisión del cumplimiento de lo establecido en la presente resolución estará a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P.

ARTICULO 7. VIGENCIA a presente Resolución rige a partir dela fecha de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Notifíquese, comuníquese y cúmplase,

Dado en Barrancabermeja, a los 30 días del mes de Diciembre de 2016.

SERGIO JESÚS AMARIS FERNANDEZ
Gerente

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
Proyecto	Rafael Andres Lastre Gomez	30/12/16	
Proyectó	Miguel Andres Rodríguez N.	30/12/16	
Revisó	Yulis Eduardo Lizcano Duran	30/12/16	
Nota. Los firmantes declaramos que hemos suscrito el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes dentro de cada una de nuestras competencias y , por lo tanto lo presentamos para la firma			