

Código de Buen Gobierno

Proceso Direccionamiento Estratégico
Código DE-M-002, Versión 18

Octubre de 2023

Tabla de contenido

Presentación.....	4
1. Objetivo.....	5
2. Alcance.....	5
3. Fundamento Legal.....	5
4. Definiciones.....	5
5. Contenido.....	8
5.1. Política de Control Interno.....	8
5.2. Política integrada del SIGME.....	8
5.3. Política de Gestión de Riesgos.....	9
5.3.1. Objetivo.....	9
5.3.2. Alcance.....	10
5.3.3. Software o herramienta para el manejo de Riesgos.....	11
5.3.4. Nivel de apetito al riesgo (aceptación).....	11
5.3.5. Niveles para calificar el impacto.....	12
5.3.6. Criterios para riesgos de corrupción (Aplica para soborno, fraude y daño fiscal).....	15
5.3.7. Debida diligencia en riesgos de soborno.....	15
5.3.8. Criterios para otros Sistemas de Gestión.....	17
5.3.9. Criterios para riesgos de proyectos.....	17
5.3.10. Tratamiento del riesgo.....	17
5.3.11. Frecuencia de revisión y monitoreo a riesgos.....	18
5.4. Política de Participación y Servicio al Ciudadano.....	19
5.5. Política de Relación con los Órganos de Control Externo.....	20
5.6. Política de Gestión del Talento Humano.....	20
5.7. Política de No Discriminación e Igualdad de Oportunidades.....	20
5.7.1. Objetivo.....	20

5.7.2. Alcance	21
5.7.3. Declaración	21
5.8. Política contra el consumo de alcohol, drogas y tabaco.....	22
5.9. Política de Cero Papel	24
5.10. Política de Gestión Documental	25
5.11. Política de Comunicación e Información.....	26
5.12. Política Editorial	26
5.13. Política de Condiciones de uso del sitio web	26
5.14. Política de Tratamiento de Datos Personales.....	27
5.15. Política de Tecnologías de Información.....	27
5.16. Política de transparencia y acceso a la información	28
5.17. Política de Seguridad Vial	29
5.18. Política de prevención al acoso laboral, acoso laboral sexual y/o discriminación por razón del sexo en el ámbito laboral.....	29
5.18.1. Objeto	29
5.18.2. Alcance	30
5.18.3. Instrumentos	30
5.18.4. Desarrollo de la Política	30
5.18.5. Responsables.....	32
5.19. Política de Desconexión Laboral	33

Presentación

En el presente documento se declara el compromiso de la alta dirección de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) con la gestión estratégica institucional en atención a las orientaciones del Gobierno Nacional a las entidades del sector público nacional, y al papel de Entidad rectora en materia de inspección, vigilancia y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Es así como en este “**Código de Buen Gobierno**” se consolidan las distintas políticas temáticas, que, implementadas mediante estrategias soportadas en la ética, integridad, transparencia y eficiencia, facilitan y comprometen las actuaciones de los servidores y colaboradores de la entidad hacia el cumplimiento de los fines misionales y propósitos del Gobierno Nacional, en beneficio del bienestar y la dignidad de los grupos de valor.

1. Objetivo

Establecer el compromiso y las directrices y demás disposiciones para la alta dirección colaboradores y contratistas de la Entidad que promueven y fortalecen una gestión eficiente, íntegra y transparente, orientada al cumplimiento de su misión y al logro de sus objetivos.

2. Alcance

El Código de Buen Gobierno contiene las políticas institucionales que son aprobadas mediante alguno de los comités de gestión de la Superservicios, y deben ser atendidas en sus decisiones y acciones, por todos los miembros de la Entidad.

3. Fundamento Legal

Las normativas aplicables a cada una de las políticas relacionadas en este documento se encuentran disponibles en el normograma de los cada uno de los procesos que lidera dicha política.

4. Definiciones

Apetito de riesgo: Es el nivel de riesgo que la entidad puede aceptar, relacionado con sus objetivos, el marco legal y las disposiciones de la Alta Dirección y del Órgano de Gobierno. El apetito de riesgo puede ser diferente para los distintos tipos de riesgos que la entidad debe o desea gestionar.

Capacidad de riesgo: Es el máximo valor del nivel de riesgo que una Entidad puede soportar y a partir del cual se considera por la Alta Dirección y el Órgano de Gobierno que no sería posible el logro de los objetivos de la Entidad.

Causa Raíz: Causa principal o básica, corresponde a las razones por la cuales se puede presentar el riesgo.

Causa: Todos aquellos factores internos y externos que solos o en combinación con otros, pueden producir la materialización de un riesgo.

Consecuencia: Los efectos o situaciones resultantes de la materialización del riesgo que impactan en el proceso, la entidad, sus grupos de valor y demás partes interesadas.

Control: Medida que permite reducir o mitigar un riesgo.

Factores de Riesgo: Son las fuentes generadoras de riesgos.

Fraude: Acto intencionado realizado por una o más personas de la alta dirección, los empleados o terceros, que conlleve la utilización del engaño con el fin de conseguir una ventaja injusta o ilegal para beneficio propio o de un tercero o respecto a la gestión en la entidad.

Impacto: Las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Nivel de riesgo: Es el valor que se determina a partir de combinar la probabilidad de ocurrencia de un evento potencialmente dañino y la magnitud del impacto que este evento traería sobre la capacidad institucional de alcanzar los objetivos. En general la fórmula del Nivel del Riesgo puede ser Probabilidad * Impacto, sin embargo, pueden relacionarse las variables a través de otras maneras diferentes a la multiplicación, por ejemplo, mediante una matriz de Probabilidad – Impacto.

Política: Intenciones y dirección de una organización frente a un tema en específico.

Probabilidad: Posibilidad de ocurrencia del riesgo. Estará asociada a la exposición al riesgo del proceso o actividad que se esté analizando. La probabilidad inherente será el número de veces que se pasa por el punto de riesgo en el periodo de 1 año.

Riesgo: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

Riesgo Inherente: Nivel de riesgo propio de la actividad. El resultado de combinar la probabilidad con el impacto, nos permite determinar el nivel del riesgo inherente, dentro de unas escalas de severidad.

Riesgo Residual: El resultado de aplicar la efectividad de los controles al riesgo inherente.

Riesgo Fiscal: Riesgo de pérdida de recursos públicos o probabilidad de ocurrencia de un daño fiscal, con afectación negativa de bienes o intereses patrimoniales públicos.

SIGME: Sistema Integrado de Gestión y Mejora.

Sistema de Gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Soborno: Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directa o indirectamente, e independiente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de esa persona.¹

Tolerancia del riesgo: Es el valor de la máxima desviación admisible del nivel de riesgo con respecto al valor del Apetito de riesgo determinado por la entidad.

¹ ICONTEC, 2017, Norma Técnica Colombiana ISO 37001:2017, Numeral 3.2., pág. 2.

5. Contenido

5.1. Política de Control Interno

La Superservicios asume el control interno como un elemento estratégico esencial para asegurar el logro de los objetivos institucionales y contribuir a los fines esenciales del Estado. El Equipo Directivo promueve el acatamiento, respeto y ejercicio del control interno con el fin de garantizar y propiciar el mejoramiento de la función institucional, así como la autogestión, la autorregulación y el autocontrol, mediante la adopción, implementación, difusión, mantenimiento y mejora del Modelo Estándar de Control Interno.

5.2. Política integrada del SIGME

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigila, inspecciona y controla la prestación de los servicios públicos domiciliarios, atendiendo los requisitos de sus partes interesadas. Por lo anterior, se compromete a:

- Proteger la seguridad y salud de sus colaboradores, desarrollando actividades enfocadas a la prevención y disminución de incidentes, lesiones, accidentes y enfermedades laborales, a través de la eliminación de los peligros, la valoración y reducción de los riesgos, y la determinación de los controles respectivos.
- Implementar estrategias para la preparación y respuesta ante emergencias y contingencias
- Promover y mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información.
- Proteger el medio ambiente, mediante la prevención de la contaminación y el uso sostenible de los recursos naturales.
- Prohibir el soborno en todas las actividades de la entidad, ejecutadas directamente o a través de proveedores o terceros que actúan en su nombre. En caso de incumplimiento de los lineamientos antisoborno, se realizará la investigación y el

traslado de la información pertinente a las autoridades correspondientes.

- Disponer mecanismos a toda parte interesada para que, de forma confidencial o anónima, en confianza y sin temor a represalias, plantee inquietudes en relación con el soborno y otras formas de corrupción de buena fe o sobre la base de una creencia razonable
- Producir estadísticas oficiales con estándares de calidad, teniendo en cuenta los requisitos para la implementación de las fases del proceso estadístico
- Implementar y mejorar continuamente su Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME)
- Cumplir los requisitos normativos y otros aplicables que la entidad suscriba pertinentes a su SIGME
- La función de cumplimiento antisoborno es independiente a las actividades institucionales expuestas a riesgos de soborno y supervisa el diseño e implementación del sistema de gestión antisoborno La autoridad de esta función es respaldada por la competencia, estatus e independencia de la (de las) persona(s) que la desarrolla(n).

5.3. Política de Gestión de Riesgos

5.3.1. Objetivo

La Alta Dirección de la Superservicios establece el marco de referencia para la gestión de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos, del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME, de Corrupción (incluyendo el soborno, fraude y daño fiscal), de los procesos y de la seguridad de la información, a través de la definición de lineamientos que orienten las acciones para la valoración y el tratamiento de riesgos y prevenir o minimizar su impacto en la gestión institucional.

Este marco se define desde el establecimiento del contexto, pasando por la identificación de los riesgos, la implementación de las acciones que minimicen el impacto o la

probabilidad de ocurrencia de los mismos, hasta el monitoreo y finalizando con la comunicación de los riesgos identificados y el seguimiento y monitoreo ejecutado.

5.3.2. Alcance

Esta política tiene alcance a todas las sedes, Direcciones Territoriales y Puntos de Atención Superservicios (PAS) ubicados en todo el territorio nacional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y aplica para:

- Riesgos de los Objetivos Estratégicos y del SIGME de los sistemas de gestión implementados en la entidad.
- Riesgos de gestión de los procesos (Sistema de Gestión de Calidad).
- Riesgos de corrupción, incluyendo aquellos de soborno, fraude y daño fiscal, que pudieran estar presentes en los procesos por acción u omisión por parte de los colaboradores en cada uno de éstos, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para beneficio de un privado.
- Riesgos de seguridad y privacidad de la información de los activos de información identificados en el inventario y clasificación de activos de información, los cuales se encuentran registrados en el módulo Activos de la Información en el SIGME. Para los efectos de la administración del riesgo en la Superservicios, estos riesgos se entienden como los riesgos de seguridad digital.
- Riesgos de proyectos de inversión, definidos desde la formulación del proyecto con base en la metodología establecida para la administración de riesgos DE-I-004 y los lineamientos que para tal efecto emita el Departamento Nacional de Planeación.
- Riesgos de procesos de contratación en concordancia con los riesgos del proceso adquisición de bienes y servicios y los lineamientos que para tal efecto emita Colombia compra eficiente.
- Riesgos para la defensa jurídica en concordancia con los riesgos del proceso Defensa Judicial y la política de prevención del daño antijurídico y la defensa de los intereses de la Superservicios.

- Riesgos para la prevención de daño patrimonial en concordancia con la Decreto 403 de 2020.

5.3.3. Software o herramienta para el manejo de Riesgos

(i) Se utiliza el aplicativo SIGME, en los módulos de Mapa de Riesgos para la evaluación (identificación, análisis y valoración) de riesgos y de ACPM para formular y documentar las acciones (preventivas) para el tratamiento de riesgo. El manejo del aplicativo y sus módulos se documenta en los manuales de usuario del proveedor, disponibles en el menú de ayuda del ISODOC.

(ii) Para la evaluación (identificación, análisis y valoración) de riesgos de proyectos de inversión se utiliza la MGA web (Metodología General Ajustada para Proyectos de Inversión) y el seguimiento se realiza en la herramienta definida por la OAPII, de acuerdo con lo definido en el procedimiento DE-P-001 Gestión de proyectos de inversión.

Por último, para los riesgos previsible y específicos asociados a procesos contratación no se utiliza software o herramienta específica, ya que dichos riesgos están incluidos en el formato de estudio previo.

5.3.4. Nivel de apetito al riesgo (aceptación)

Riesgos de gestión y riesgos de seguridad y privacidad de la información (o de seguridad digital):

- **Apetito del riesgo:** Todos los riesgos ubicados en zona baja.
- **Tolerancia al riesgo:** Son todos los riesgos ubicados en zona moderada.
- **Capacidad del riesgo:** Son todos los riesgos que se encuentran en zona alta o extrema.

Riesgos de corrupción (incluyendo soborno, fraude y daño fiscal): Por su naturaleza, los riesgos de corrupción, incluyendo los de soborno, fraude y con daño fiscal, nunca se ubican en zonas de riesgo bajo, en consecuencia, en ninguna circunstancia, pueden ser

tolerables o aceptables. Para todos los riesgos de corrupción identificados, incluyendo los de soborno, fraude y daño fiscal, se deben establecer acciones de tratamiento y deben ser monitoreados.

- Nivel de tolerancia al Riesgo: Es el 100% que equivale a una zona de riesgo alta o extrema en el mapa de calor, con probabilidad muy alta 100% e impacto catastrófico 100%
- Nivel de capacidad del Riesgo: Es el 100% que equivale a una zona de riesgo alta o extrema en el mapa de calor, con probabilidad muy alta 100% e impacto catastrófico 100%

5.3.5. Niveles para calificar el impacto

A continuación, se identifican los niveles de calificación de impactos para riesgos que puedan afectar los objetivos de la entidad y sus procesos.

Es importante resaltar que los líderes de proceso deben evaluar si el riesgo identificado tiene una afectación económica, reputacional o mixta, con el fin de realizar la respectiva valoración.

Tabla 1. Criterios para calificar impacto de los riesgos de gestión y los riesgos de seguridad y privacidad de la información

Nivel de riesgo	Impacto afectación económica	Impacto afectación reputacional
<p>Catastrófico (100%)</p>	<p>La afectación económica sea Mayor a 500 SMLMV del presupuesto general asignado a la entidad en cada vigencia. Incremento $\geq 51\%$ de la meta promediada establecida para cada uno de los recursos naturales utilizados en el funcionamiento de la entidad. Aumento en la severidad de la accidentalidad en un $\geq 20\%$ de la meta establecida.</p>	<p>El riesgo afecta la imagen de la entidad a nivel nacional, con efecto publicitario sostenido a nivel país, actos o hechos de corrupción comprobados, Agotamiento de los recursos naturales, Sanción por parte del ente de control.</p>
<p>Mayor (80%)</p>	<p>La afectación económica sea entre 100 y 500 SMLMV del presupuesto general asignado a la entidad en cada vigencia Incremento $\geq 41\%$ y $\leq 50\%$ de la meta promediada establecida para cada uno de los recursos naturales utilizados en el funcionamiento de la entidad. Aumento en la severidad de la accidentalidad $> 12\%$ y $\leq 20\%$ de la meta establecida.</p>	<p>El riesgo afecta la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal.</p>
<p>Moderado (60%)</p>	<p>La afectación económica sea entre 50 y 100 SMLMV del presupuesto general asignado a la entidad en cada vigencia Incremento $\geq 31\%$ y $\leq 40\%$ de la meta promediada establecida para cada uno de los recursos naturales utilizados en el funcionamiento de la entidad.</p>	<p>El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.</p>

Nivel de riesgo	Impacto afectación económica	Impacto afectación reputacional
	Aumento en la severidad de la accidentalidad $\geq 10\%$ y $< 12\%$ de la meta establecida.	
Menor (40%)	La afectación económica sea entre 10 y 50 SMLMV del presupuesto general asignado a la entidad en cada vigencia Incremento $\geq 30\%$ de la meta promediada establecida para cada uno de los recursos naturales utilizados en el funcionamiento de la entidad. Aumento en la severidad de la accidentalidad $\geq 5\%$ y $< 10\%$ de la meta establecida.	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general nivel interno, de alta dirección y accionistas y/o de proveedores.
Leve (20%)	La afectación económica sea menor a 10 SMLMV del presupuesto general asignado a la entidad en cada vigencia Incremento $< 30\%$ de la meta promediada establecida para cada uno de los recursos naturales utilizados en el funcionamiento de la entidad. Aumento en la severidad de la accidentalidad $\geq 1\%$ y $< 5\%$ de la meta establecida	El riesgo afecta la imagen de algún área de la organización.

Fuente: Guía V5 Departamento Administrativo de la Función Pública

Nota: para los activos de información cuyo nivel de criticidad sea valorado como alto, de acuerdo al MI-I-003 Instructivo para la identificación y clasificación de activos de información, el líder del proceso debe identificar riesgos de seguridad y privacidad de la información los cuales se valorarán de acuerdo con la tabla 1 y el instructivo referenciado en lo referente a la tabla 2 Nivel de Criticidad de los activos de información.

5.3.6. Criterios para riesgos de corrupción (Aplica para soborno, fraude y daño fiscal).

Para determinar el nivel de impacto en riesgos de corrupción, incluyendo los de soborno, se totalizan las respuestas afirmativas a las preguntas definidas por el Departamento Administrativo de Presidencia de la República en el capítulo 4 (lineamientos sobre los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción), para clasificar el riesgo en nivel de impacto correspondiente.

Tabla 2. Criterios para calificar impacto de riesgos de corrupción

Nivel de riesgo	Detalle (Genera para la entidad.....)	Respuestas afirmativas
Moderado	Medianas consecuencias	Hasta 5
Mayor	Altas consecuencias	De 6 a 11
Catastrófico	Desastrosas consecuencias	De 12 a 19

Fuente: Guía V5 Departamento Administrativo de la Función Pública

5.3.7. Debida diligencia en riesgos de soborno

Para los riesgos de soborno ubicados en zonas diferentes a baja, se debe evaluar, realizando la debida diligencia para obtener información requerida para evaluar el riesgo de soborno, el alcance, la escala y la naturaleza del riesgo de soborno en relación con:

- Determinadas categorías de transacciones: Dentro de los procesos de contratación, es decir, como parte del abordaje de riesgos para la contratación.
- Determinadas categorías de proyectos: Para los proyectos de inversión pública.
- Actividades: Todas las actividades que componen la cadena de valor de la Superservicios determinadas o no en las caracterizaciones de los procesos.
- Relaciones existentes con determinadas categorías de socios de negocios: Relaciones para las que, a la entrada en vigencia de esta política, no se haya practicado la debida diligencia.

- Relaciones planificadas con determinadas categorías de socios de negocios: Abordadas como parte de los procesos de selección de posibles contratistas.
- Categorías específicas de personal en determinadas posiciones: En aquellas posiciones expuestas a un riesgo mayor a bajo de soborno, previo a ser empleadas debe practicarse la debida diligencia a la persona. A su vez, debe practicarse la debida diligencia al personal antes de que sea promovido o transferido a tales posiciones.

En el documento Instructivo para la Administración del Riesgo del SIGME DE-I-004, se define lo pertinente frente a la metodología, instrumentos y herramientas pertinentes para aplicación de la debida diligencia. A partir de la aplicación metodológica definida en el referido documento, podría concluirse que es innecesario, injustificado o desproporcionado llevar a cabo la debida diligencia en ciertas categorías del personal y socios de negocios.

Además, la debida diligencia es un control específico adicional en la prevención y detección del riesgo de soborno, y permite informar la decisión de la entidad sobre la conveniencia de posponer, suspender o revisar dichas transacciones, proyectos o las relaciones con los socios de negocios o el personal. Por ello, debe ser tomada en cuenta en las decisiones que se tomen por la entidad, frente a dicha materia.

La debida diligencia debe actualizarse anualmente a partir de la identificación y determinación de riesgos de soborno, incluidos en el mapa de riesgos de corrupción.

5.3.8. Criterios para otros Sistemas de Gestión

Para la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos de la que trata el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio de Trabajo, la SSPD implementará la Guía Técnica Colombiana 45. En el sistema de gestión ambiental se sigue la metodología de análisis de ciclo de vida para la identificación de aspectos y calificación de impactos ambientales.

5.3.9. Criterios para riesgos de proyectos

Para los riesgos de proyectos de inversión se sigue la metodología de Marco Lógico definida en el aplicativo MGA WEB, en la fase de preparación de proyecto, donde se califica la probabilidad, el impacto y se establecen los controles de riesgos de proyectos identificados para objetivo general, productos, entregables y actividades.

5.3.10. Tratamiento del riesgo

A continuación, se definen las opciones de tratamiento del riesgo según su nivel de apetito, tolerancia y capacidad del riesgo

Tabla 3. Tratamiento de riesgos según nivel de apetito, tolerancia y capacidad de riesgo

Nivel de apetito, tolerancia y capacidad del riesgo	Opciones para el tratamiento del riesgo	
Aceptable o tolerable o resistente*	Aceptar	No se adopta ninguna medida que afecte la probabilidad o el impacto del riesgo. (Ningún riesgo de corrupción podrá ser aceptado). Si el nivel de riesgo cumple con los criterios de aceptación de riesgo no es necesario poner controles y este puede ser aceptado.
Inaceptable o intolerable o no resistente	Reducir**	Se adoptan medidas para reducir la probabilidad o el impacto del riesgo, por lo general conlleva a la implementación o fortalecimiento de controles.
Inaceptable o intolerable o no resistente	Evitar	Decisión informada de no involucrarse en una actividad o retirarse de ella con el fin de no quedar expuesto a un riesgo particular. Evitar el riesgo se puede basar en el resultado de la evaluación del riesgo, en las obligaciones legales o reglamentarias.
Inaceptable o intolerable o no resistente	Compartir	Forma de tratamiento del riesgo que implica la distribución pactada del riesgo con otras partes. Se trata de la reducción de la probabilidad o del impacto del riesgo al compartirlo con una parte interesada para su gestión. Los riesgos de corrupción se pueden compartir, pero no se puede transferir su responsabilidad.

Fuente: Guía V5 Departamento Administrativo de la Función Pública

*Para los riesgos ubicados en zonas aceptable o tolerable, aun cuando no es mandatorio tratarlos, opcionalmente y a discrecionalidad de los líderes de procesos, pueden determinarse alguna de las opciones de tratamiento “Reducir”, “Evitar” o “Compartir”.

** Opción de tratamiento preferente para riesgos de corrupción y soborno.

5.3.11. Frecuencia de revisión y monitoreo a riesgos.

Para los riesgos gestionados en el módulo de riesgos del SIGME, el monitoreo incluye la verificación de la materialización, la eficacia de controles y el avance en la implementación de acciones para el tratamiento de riesgos y se realiza de forma cuatrimestral. Adicional, los riesgos se deben revisar anualmente previo a la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en el Programas de transparencia y ética pública (Art. 31 de la ley 2195 de 2022) y del Plan de Acción de la entidad.

Para el monitoreo de peligros de seguridad y salud en el trabajo se seguirán las indicaciones del Procedimiento identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles GH-P-012.

Para el seguimiento de aspectos e impactos ambientales se seguirán las indicaciones del Procedimiento identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales GA-P-001.

Para el seguimiento de riesgos de proyectos de inversión se implementarán las medidas de mitigación contempladas en caso de que se materialice el riesgo. Cuatrimestralmente, junto con el informe ejecutivo, se relaciona el seguimiento a los controles de los riesgos de proyectos, donde se analizará si se ha manifestado el riesgo, resumen de la implementación de los planes de mitigación (en caso de haberse manifestado el riesgo) o nuevas situaciones asociados a los proyectos que sean importantes resaltar.

5.4. Política de Participación y Servicio al Ciudadano

La Superservicios, en el marco de la corresponsabilidad Estado – Ciudadano, está comprometida con el fortalecimiento de los espacios y mecanismos de participación ciudadana y comunicación entre los diferentes actores del sector y la implementación de estrategias orientadas a facilitar el control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como con la atención a los lineamientos de gestión sectorial e institucional en materia de eficiencia administrativa y actitud de servicio frente al ciudadano.

5.5. Política de Relación con los Órganos de Control Externo

La Superservicios se compromete a mantener relaciones armónicas con los órganos de control externos y a suministrar la información requerida, en forma oportuna, completa y veraz. Se compromete a implementar las acciones de mejoramiento que dichos órganos de control recomienden en sus respectivos informes, previa evaluación de estas.

5.6. Política de Gestión del Talento Humano

La Superservicios promueve el 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, principalmente la Planeación Estratégica de Recursos Humanos como herramienta que integra el Plan Anual de Vacantes, el Plan Institucional de Capacitación-PIC-, el Programa de Bienestar e Incentivos y los temas relacionados con Clima Organizacional.

5.7. Política de No Discriminación e Igualdad de Oportunidades

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, convencida de la necesidad de desarrollar acciones de equidad para fortalecer la igualdad de oportunidades sin importar género, orientación sexual, discapacidad, raza, cultura, filiaciones políticas y religiosas, promueve acciones que impacten positivamente a la entidad y a sus colaboradores y colaboradoras fomentando la inclusión y la no discriminación en ningún ámbito.

5.7.1. Objetivo

Garantizar la no discriminación y la igualdad de oportunidades al interior de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y la promoción de acciones para la equidad en nuestros grupos de valor.

5.7.2. Alcance

La presente política de No Discriminación e Igualdad de Oportunidades es de carácter general y aplica tanto al nivel central como en todas las direcciones territoriales que conforman la entidad.

5.7.3. Declaración

La Alta Dirección de esta Superintendencia y la Dirección de Talento Humano se comprometen con la implementación de acciones e iniciativas que promuevan la no discriminación e igualdad de oportunidades, propendiendo por un ambiente laboral libre de acoso y discriminación.

Los lineamientos que guían esta Política son:

- Promoción de un entorno laboral libre de acoso laboral, acoso sexual laboral y discriminación
- Implementación de políticas para garantizar la igualdad de oportunidades en los procesos de contratación de la entidad y selección de personal
- Promoción de las actividades de participación ciudadana sin condicionamientos por género, orientación sexual, discapacidad, raza, cultura, filiaciones políticas y religiosas
- Utilización de un lenguaje incluyente no sexista
- Promoción de acciones que concilien la vida laboral y familiar de los colaboradores y las colaboradoras
- Desarrollo de programas que promuevan un ambiente laboral sano, teniendo en cuenta las características y condiciones de los colaboradores y colaboradoras de la entidad
- Promoción de canales de comunicación que permitan denunciar conductas no apropiadas que atenten o evidencien cualquier tipo de trato discriminatorio, así como ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes cuando sea el caso

- Garantía del libre desarrollo de la personalidad de los colaboradores y las colaboradoras.

5.8. Política contra el consumo de alcohol, drogas y tabaco

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, está consciente que el consumo habitual de alcohol y drogas deterioran la salud de los colaboradores ocasionando un rendimiento irregular, ausentismo laboral, variaciones de ánimo, problemas en su relación familiar e interpersonal y accidentes en general.

Mencionado lo anterior, se busca mantener un ambiente de trabajo seguro y libre de efectos negativos que puedan causarse por el consumo de sustancias psicoactivas, alcohol y tabaquismo como un propósito diario para contribuir a minimizar los riesgos para la salud y evitar condiciones que incrementan la posibilidad de accidentes en el trabajo, por tanto, se compromete a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores acorde a la normativa nacional vigente en cuanto a prevención del consumo para promover hábitos de vida y trabajo saludable y seguro.

Por tanto, se prohíbe:

- La distribución, posesión venta y/o consumo de las diferentes Sustancias Psicoactivas (SPA), o narcóticas en las instalaciones, las áreas y lugares de trabajo y/o los vehículos de transporte de la entidad; así como presentarse a laborar bajo su influencia.
- Presentarse en las instalaciones de la entidad bajo la influencia del alcohol, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, así como consumirlas y/o incitar a consumirlas en dicho sitio. Así mismo no será permitido el desarrollo de la labor cuando el colaborador o trabajador de una empresa contratista en misión de la entidad se encuentre bajo los efectos de drogas, sustancias psicoactivas, y/o alcohólicas, puesto que al estar bajo el efecto de las mismas se encuentra en una condición en la que disminuye la capacidad física y mental e incrementa el riesgo

de afectar la integridad física propia, de sus compañeros, de terceros, equipos, como la imagen de la misma

- Fumar en las áreas y lugares de trabajo de las sedes y Direcciones Territoriales de la entidad. Artículo 19 de la Ley 1335 de 2009.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se reserva el derecho de realizar pruebas de alcoholemia y/o de consumo de drogas ilícitas o de convocar a terceros para que las hagan, como mecanismos de identificación y control de consumo de sustancias psicoactivas, alcohol y tabaco como medida preventiva, correctiva y sancionatoria, ante la cual el trabajador deberá cumplir con las exigencias establecidas por la entidad sin afectar su intimidad ni dignidad.

Los colaboradores deben participar de las actividades de sensibilización y capacitación, en materia de prevención de consumo de alcohol, drogas, tabaco y otras sustancias psicoactivas, que la Entidad ofrece.

Es importante que los colaboradores que estén consumiendo cualquier medicamento que pueda interferir en sus habilidades y en el desempeño de sus labores de forma segura y eficiente deberán reportarlo en forma anticipada al encargado de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

La violación al programa, así como la oposición a las inspecciones, mediciones o toma de muestras, se considera falta grave o gravísima según sea el caso atendiendo al artículo 48 numeral 48 del Código Único Disciplinario establecido en la Ley 734 de 2002 y en consecuencia la Superservicios o el organismo de control disciplinario que haga las veces puede adoptar las medidas disciplinarias pertinentes. Si la infracción la comete un contratista, o el trabajador de una empresa contratista, la Superservicios podrá, además de prohibir el ingreso de la persona a sus instalaciones; compulsar copias para que se inicien acciones disciplinarias en contra del colaborador por parte del empleador o contratante y se aplicarán las sanciones previstas en el contrato.

5.9. Política de Cero Papel

La Superservicios se compromete con la implementación de buenas prácticas orientadas a reducir el uso del papel, a través de la utilización de medios electrónicos apoyados en la aplicación de tecnologías de la información y de las comunicaciones, de acuerdo con lo anterior se establecen las siguientes directrices:

- Imprimir solo lo estrictamente requerido para el ejercicio de la Entidad, en aquellos casos, se imprimirá en ambas caras de la hoja, en lugar de solo una. De esta manera se ahorra papel
- Antes de imprimir, revisa borradores de documentos electrónicamente, esto nos ofrece la posibilidad de utilizar herramientas como control de cambios, correctores ortográficos y gramaticales, entre otros.
- En la elaboración de los formatos para registros, es necesario optimizar el espacio disponible en la hoja, revisando que la que se utilice no sea información innecesaria, que los espacios determinados para el diligenciamiento no son los apropiados o la información se repite en distintos formatos.
- Usar preferiblemente medios alternativos como el correo electrónico, la Intranet o carpetas compartidas en drive, para la revisión y distribución de los documentos.
- Usar la firma electrónica en los documentos que se requiera y no imprimirlos para hacerlo de forma manual.
- Antes de imprimir, busquemos en el menú de impresión, opciones avanzadas, que nos permitan ahorrar tóner.
- Es importante que todos los servidores públicos y contratistas conozcan el funcionamiento correcto de impresoras, fotocopiadoras y multifuncionales para evitar el desperdicio de papel que se genera por errores en su utilización.
- En caso de que existan documentos con información clasificada o reservada el usuario debe destruir el documento por temas asociados a la privacidad y seguridad de la información.

- Seguir de forma correcta los procedimientos de gestión documental contribuye a reducir la duplicidad y la pérdida de documentos. Es necesario que todos los servidores públicos y contratistas de la Superintendencia conozcan las Tablas de Retención Documental.
- Conocer las instrucciones relativas a la creación, gestión y conservación de los expedientes de archivo, por lo que debemos utilizar el sistema de gestión documental implementado en la entidad.
- Cuando se acumulen en los escritorios documentos o papeles que usamos en el día a día, es necesario clasificarlos para identificar los que deben ser archivados, los que pueden ser reutilizados y los que irán a reciclaje.

5.10. Política de Gestión Documental

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, está comprometida con la gestión documental, a través de la definición, implementación y seguimiento de las directrices y metodologías, que permiten regular los procesos archivísticos de los documentos físicos y electrónicos, desde el marco de la eficacia, eficiencia y transparencia de la información, garantizando la autenticidad, fiabilidad e integridad de estos; como soporte para el cumplimiento de la misión de la entidad.

Esta política se ejecutará bajo el liderazgo del Superintendente, la Secretaría General y la Dirección Administrativa, en el marco de sus niveles de competencias, con la participación de los servidores públicos de la entidad, en el desarrollo de sus actividades. Las áreas de Planeación, Gestión Documental y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se articulan con el fin de fortalecer la gestión de la información, teniendo en cuenta los aspectos tecnológicos, de seguridad y las políticas públicas de gestión.

El desarrollo de la Política de Gestión Documental se lleva a cabo a través del Programa de Gestión de Documental (PGD), teniendo en cuenta los procesos o lineamientos, tales como: planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición

de documentos, preservación a largo plazo y conservación. Lineamientos que se encuentran definidos en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME.

El Programa de Gestión Documental estará soportado en los requerimientos económicos, normativos, gestión del cambio y administrativos necesarios para su implementación.

5.11. Política de Comunicación e Información

La Superservicios se compromete a considerar la gestión de comunicación como un componente estratégico, orientado a la creación, divulgación, retroalimentación, seguimiento y control de la información institucional divulgada en desarrollo de sus planes, programas y proyectos hacia los diferentes públicos de interés.

5.12. Política Editorial

La Superservicios cumple todos los lineamientos establecidos por el Gobierno, para las entidades del orden nacional de la República de Colombia, para la cual se compromete a que toda la información de interés para la ciudadanía sea oportuna, clara y verazmente publicada en el portal WEB de la entidad, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Divulgación Institucional (CO-M-003).

5.13. Política de Condiciones de uso del sitio web

La Superservicios se compromete a publicar en su sitio WEB, las condiciones de uso, los temas y actividades relacionados con su referente estratégico, funciones, trámites, servicios y en general toda la información que establece el Gobierno para las entidades del orden nacional de la República de Colombia, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Divulgación Institucional (CO-M-003).

5.14. Política de Tratamiento de Datos Personales

La Superservicios se compromete a cumplir con la normatividad nacional en materia de privacidad y la protección de los datos personales de personas naturales, que en el desarrollo de las funciones propias de la entidad deba recolectar, almacenar, usar, circular o suprimir y demás operaciones de tratamiento de datos en calidad de Responsable y Encargado. De acuerdo con lo establecido en el Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales (DE-M-007).

5.15. Política de Tecnologías de Información

La Alta Dirección de la Superservicios considera de vital importancia y habilitador, el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para el cumplimiento de sus funciones legales de vigilancia, inspección y control de los servicios públicos domiciliarios en el territorio nacional, la operación de los procesos organizacionales y el cumplimiento de su referente y objetivos estratégicos. En este marco, la alta dirección, a través de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como máxima autoridad en TIC, se compromete a:

- Definir, implementar y comunicar lineamientos y estándares en materia de TIC.
- Asignar los recursos necesarios para la gestión de TIC.
- Mejorar continuamente los servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones para la Entidad.
- Habilitar los mecanismos para el aprovechamiento de la información de la Entidad, aplicando procesos de mejoramiento en el control de la calidad, oportunidad, uso y comunicación a sus partes interesadas pertinentes.
- Fomentar el uso y apropiación de las TIC.
- Evaluar y aprobar todas las iniciativas de la Entidad que involucren componente tecnológico, incluidas las actualizaciones y modificaciones que se den.

5.16. Política de transparencia y acceso a la información

La Superservicios en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y reconociendo el acceso a la información pública como un derecho fundamental, se compromete a promover una gestión transparente basada en el acceso a la información y la participación ciudadana como prácticas transversales de la entidad.

Con el objetivo de fortalecer una gestión transparente que facilite el acceso a la información y la participación ciudadana, la Superservicios actúa basada en los siguientes componentes:

- Transparencia activa: de forma proactiva se publica, publicita y pone a disposición de la ciudadanía y de los grupos de valor información de su interés.
- Transparencia pasiva: respuesta, en términos de calidad y oportunidad, a las solicitudes de información de la ciudadanía y de los grupos de valor.
- Criterio diferencial de accesibilidad: propende por la diversificación de herramientas y mecanismos que permitan facilitar el acceso a la información por parte de diferentes grupos, poblaciones y/o sectores.
- Instrumentos de gestión de la información: administra documentación a través de la implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y reservada y el Programa de Gestión Documental, entre otros.
- Monitoreo al acceso a la información: hace seguimiento al cumplimiento del derecho de acceso a la información de los ciudadanos y de los grupos de valor.

5.17. Política de Seguridad Vial

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el marco de sus funciones asignadas por la ley, con el fin de promover la ejecución de actividades de prevención y control tendientes a mitigar los riesgos asociados con la ocurrencia de accidentes de tránsito por medio de la promoción de hábitos, comportamientos y conductas seguras en la vía que contribuyan a la prevención de incidentes y accidentes de tránsito de las y los colaboradores de la Entidad en los desplazamientos realizados en cumplimiento de su misionalidad de la entidad y los lineamientos establecidos en la normativa vigente.

Para el cumplimiento de esta política, la Alta Dirección hace explícito su compromiso con el liderazgo, la corresponsabilidad y la asignación de los recursos necesarios para la planificación e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial en la entidad y mejoramiento continuo, con el fin de mejorar las condiciones que impliquen una cultura de autocuidado en la prevención de accidentes e incidentes en la vía que potencialmente puedan causar riesgos a la integridad física, mental y social de los colaboradores que deban desempeñar cualquier rol en la vía de acuerdo con la Resolución del Plan Estratégico de Seguridad Vial PESV y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST, todo enmarcado en los valores de la Entidad y en los procesos de mejora continua.

5.18. Política de prevención al acoso laboral, acoso laboral sexual y/o discriminación por razón del sexo en el ámbito laboral

5.18.1. Objeto

Prevenir cualquier forma o modalidad de acoso en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios -. Para ello la entidad se compromete a prevenir y minimizar todo tipo de conducta enmarcada en acoso laboral, acoso sexual laboral y discriminación, a fin de brindar a todos los colaboradores un entorno sano y libre de violencia, en el que puedan desempeñar sus labores bajo un trato digno, justo y respetuoso, conscientes de tener entornos laborales seguros y saludables en nuestra entidad.

5.18.2. Alcance

Esta política se aplica a todos los colaboradores de la Superservicios, indistintamente de su jerarquía o nivel.

5.18.3. Instrumentos

Esta política se implementará en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de los programas, planes y manuales del Proceso de Gestión del Talento Humano, donde se destacan el Manual de Prevención y Gestión de Conductas de Acoso Laboral y Acoso Sexual Laboral (GH-M-007), el Plan Estratégico de Talento Humano, Plan de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos, Plan anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Programa de Entorno Laboral Saludable y el Programa de Vigilancia Epidemiológica de Peligro Psicosocial.

5.18.4. Desarrollo de la Política

La Superservicios, se compromete a prevenir toda conducta relacionada con cualquier modalidad de acoso, y a defender el derecho de todos los colaboradores de ser tratados con dignidad en el trabajo. Así mismo, desarrollará e implementará estrategias tendientes a la prevención de conductas enmarcada en acoso laboral, acoso sexual laboral y discriminación.

Para ello la Superservicios dará cumplimiento a:

- Implementar las estrategias de prevención descritas en el Manual de Prevención de conductas de acoso laboral y acoso laboral sexual y Programa de Vigilancia Epidemiológico de peligros psicosociales.
- Realizar actividades de sensibilización, campañas pedagógicas y/o capacitación sobre comunicación asertiva, trabajo en equipo, resolución de conflictos, clima laboral, acoso laboral y sus consecuencias, entre otras, dirigido a todos los niveles de la entidad, con el fin de rechazar y prevenir posibles situaciones de acoso y/o discriminación por razón del sexo en el ámbito del trabajo, fomentando la cultura de no violencia en cualquiera de sus formas.

- Institucionalizar el “Día de la prevención de la violencia, discriminación, acoso laboral y sexual” en el desarrollo de la “Semana de la Salud” llevando a cabo diferentes actividades que promuevan la salud mental y el desarrollo del trabajo en condiciones justas, dignas y de buen trato.
- Identificar las conductas de acoso laboral que se presentan en la Superservicios, a partir de los resultados de la aplicación de las baterías de riesgo psicosocial en la Entidad y los informes trimestrales presentados por el Comité de Convivencia Laboral - CCL, a fin de que la Dirección de Talento Humano implemente las estrategias de mitigación de dichos riesgos (acciones preventivas de intervención y control específicos), en el marco del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Intervenir psicosocialmente en las áreas recomendadas por el Comité de Convivencia Laboral.
- Promover la participación de los colaboradores en la definición de estrategias de intervención frente a los factores de riesgo que están generando violencia en el trabajo.

5.18.5. Responsables

Tabla 5. Roles asociados a la política

ROLES	RESPONSABILIDADES
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar la presente Política en los programas, planes y documentación del Proceso de Gestión del Talento Humano. ▪ Estudiar y viabilizar las recomendaciones del Comité de Convivencia Laboral para la prevención y mitigación de las conductas de acoso en cualquiera de sus modalidades en la Superservicios
Comité de Convivencia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutar las acciones y medidas preventivas enmarcadas en el Manual de Prevención a las Conductas de acoso Laboral.
Dirección de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar la implementación de la presente Política, manuales y demás programas y documentación del Proceso de Gestión del Talento Humano.
Jefes y coordinadores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevenir y minimizar todo tipo de conducta enmarcada en acoso laboral, acoso sexual laboral y discriminación, a fin de brindar a todos los colaboradores un entorno sano y libre de violencia ▪ Participar activamente e incentivar la participación de sus equipos de trabajo a todas las actividades enfocadas en el mejoramiento del clima laboral.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevenir y minimizar todo tipo de conducta enmarcada en acoso laboral, acoso sexual laboral y discriminación, a fin de brindar a todos los colaboradores un entorno sano y libre de violencia. ▪ Participar activamente en todas las actividades enfocadas en el mejoramiento del clima laboral.

ROLES	RESPONSABILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar orientación psicológica que brinda la Entidad, cuando sus circunstancias lo ameriten y puedan afectar el clima organizacional.
Oficina de Control interno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar el cumplimiento de la Política De Prevención Al Acoso Laboral, Acoso Laboral Sexual y/o Discriminación por razón del sexo en el ámbito laboral.

Fuente: Elaboración propia

5.19. Política de Desconexión Laboral

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el fin de contribuir a la optimización de la salud laboral y mental y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 2191 de 2022, promueve el derecho a la desconexión laboral como parte del equilibrio entre la vida profesional y personal, respetando los tiempos que los servidores públicos dedican a actividades laborales y fuera de su jornada diaria de trabajo, ya sea mediante teléfono, correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea o cualquier otra herramienta digital que interrumpa el derecho al descanso.

Asimismo, se compromete a no normalizar la atención de temas profesionales fuera de su horario de trabajo establecido, exceptuando, a los servidores públicos que desempeñan cargos de dirección, confianza y manejo o ante situaciones de fuerza mayor o caso fortuito en los que se requiera cumplir deberes extra de colaboración con la entidad, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles o de urgencia en la operación, siempre que se justifique la inexistencia de otra alternativa viable.

Todos los colaboradores de la SSPD cumplirán esta política y garantizarán la desconectividad de los funcionarios que asistan presencialmente a la oficina, teletrabajadores, trabajadores con horario flexible o con trabajo en casa y procurarán

abstenerse de formular órdenes u otros requerimientos al trabajador por fuera de la jornada laboral.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios adoptará las siguientes medidas en aras de implementar en la entidad el derecho a la desconexión laboral de todos los servidores públicos:

- Respetar los tiempos de descanso diario, semanal, permisos o vacaciones de las personas trabajadoras.
- Evitar, en la medida de lo posible, el envío de comunicaciones finalizada la jornada laboral, así como hacer llamadas telefónicas fuera del horario de trabajo establecido en la entidad, salvo, como se indicó anteriormente, cuando se presenten causas de fuerza mayor o circunstancias excepcionales.
- Configurar el envío retardado de los correos electrónicos para que los mensajes ingresen dentro del horario laboral del destinatario y se promoverá esta práctica dentro de la entidad.
- Convocar las reuniones, jornadas de capacitación, formación u otras actividades con la antelación suficiente y estimando una duración para que trabajadores puedan planificar su jornada.
- Será obligatorio que todos los colaboradores sin excepción alguna configuren el mensaje de aviso en el correo electrónico institucional que indique que están “ausentes”, durante las fechas en las que se encuentren en situaciones administrativas como vacaciones, permisos, licencias, compensatorios y similares, así como, los datos de contacto de la persona con la que pudieran contactar en ese período.
- En caso de que un servidor público considere vulnerado su derecho a la desconectividad laboral tendrá como mecanismo y medio el siguiente procedimiento:
 - Como primera, una vez se configure el hecho considerado como omisión a la política de desconexión laboral, el colaborador informará de manera personal o

anónima, a más tardar el siguiente día hábil, a la Coordinación de Administración de Personal de la Dirección de Talento Humano, Grupo que dentro de los tres (3) días hábiles siguientes analizará la situación expuesta, y de haber mérito, efectuará el requerimiento correspondiente al Jefe de dependencia y/o colaborador que no atienda la presente política.

- Si el colaborador informa que la situación persiste, el/la Secretario/a General, con base en la información suministrada por la Coordinación de Administración de Personal de la Dirección de Talento Humano, podrá requerir nuevamente al Jefe de dependencia o colaborador, e instarlo a dar cumplimiento de la política de desconectividad laboral.
- Con intermediación de el/la Secretario/a General y/o el Jefe inmediato del colaborador respecto del cual se presenta la queja, se podrá adelantar una mesa de conciliación a fin de fijar acuerdos que permitan la cesación de la conducta.
- Si a pesar de haber adelantado el procedimiento antecedente la situación persiste, el funcionario podrá acudir ante el Comité de Convivencia Laboral, de acuerdo con lo descrito en el manual de prevención y gestión de conductas de acoso laboral y acoso sexual laboral GH-M-007 y el parágrafo 2° del artículo 4° de la Ley 2191 de 2022.



Carrera 18 No. 84 – 35
Bogotá D.C, Colombia
(+57 1) 601-691-3005
www.superservicios.gov.co
sspd@superservicios.gov.co

