

# Código de Buen Gobierno



**Proceso Direccionamiento Estratégico**  
Código DE-M-002, Versión 11  
Mayo de 2021



ISO 9001:2015  
BUREAU VERITAS  
Certification  
CO20.01937



ISO 14001:2015  
BUREAU VERITAS  
Certification  
CO20.01938



# Presentación

En el presente documento se expresa el compromiso directivo 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 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 las disposiciones de autorregulación para la Superservicios que, en términos de compromiso de los Directivos y demás servidores y contratistas de la Entidad, 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 de dirección y gestión adoptadas por las instancias de dirección, administración y gestión de la Superservicios, y debe ser atendido en sus decisiones y acciones, por todos los miembros de la Entidad.

## 3. Fundamento legal

**Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”

## 4. Definiciones

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

## 5. POLÍTICAS

### 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 identificación 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 aplicarán la debida diligencia y la investigación y traslado de 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 <sup>1</sup>

#### 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 del Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME (estratégicos y de sistemas de gestión), de corrupción (incluyendo el soborno), de los procesos y de la seguridad de la información, a través de la definición de lineamientos que orienten la valoración y el tratamiento de riesgos para prevenir o minimizar su impacto en la gestión institucional.

<sup>1</sup> Aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en sesión del 28 de octubre de 2020

### 5.3.2. Alcance

#### Esta política es aplicable a:

- Riesgos de los objetivos del SIGME (o estratégicos), incluyendo los objetivos de sistemas de gestión implementados en la entidad.
- Riesgos de gestión de los procesos (En el Sistema de Gestión de Calidad).
- Riesgos de corrupción, incluyendo aquellos de soborno, 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 (GIC-R-002). 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 (en concordancia con los riesgos del proceso de Direccionamiento Estratégico 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).
- Tiene alcance a todas las sedes, Direcciones territoriales y los puntos de Atención Superservicios (PAS) ubicados en todo el territorio nacional.

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, se implementa lo definido para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Superservicios.

### 5.3.3. Niveles de aceptación del riesgo

#### Riesgos de gestión:

(Sobre objetivos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y Objetivos de los Sistemas de Gestión) y riesgos de seguridad y privacidad de la información (o de seguridad digital):

Los riesgos residuales ubicados en las zonas extremas, altas o moderadas del mapa de calor son considerados inaceptables o intolerables y deben tratarse. Por su parte, los riesgos residuales que se ubiquen en zona baja del mapa de calor son aceptables o tolerables; para estos, no es mandatorio determinar tratamientos, aunque es opcional y a discrecionalidad de los líderes de proceso realizarlos y documentarlos.

## Riesgos de corrupción (incluyendo soborno):

Por su naturaleza, los riesgos de corrupción, incluyendo los de soborno, nunca se ubican en zonas de riesgo bajo, en consecuencia, en ninguna circunstancia, pueden ser tolerables o aceptables. Para todos los riesgos de corrupción, incluyendo los de soborno, identificados se deben establecer acciones de tratamiento y deben ser monitoreados.

### 5.3.4. Niveles para calificar el impacto

A continuación, se establecen los niveles para calificar impactos:

#### 5.3.4.1. Para riesgos de gestión

A continuación, se identifican los niveles de calificación de impactos para riesgos que puedan afectar los objetivos del SIGME (o estratégicos, incluidos los de Sistemas de Gestión), de los procesos y los riesgos de seguridad y privacidad de la información (o de seguridad digital):

**Tabla 1. Criterios para calificar impacto de los riesgos de gestión**

Nivel	Impacto (Consecuencias) Cuantitativa	Impacto (Consecuencias) Cualitativo
Catastrófico (5)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor <math>\geq 50\%</math>.</li><li>- Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad <math>\geq 50\%</math>.</li><li>- Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor <math>\geq 50\%</math>.</li><li>- Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor <math>\geq 50\%</math> del presupuesto general de la entidad.</li><li>- Incremento <math>\geq 30\%</math> de la meta promediada establecida para cada uno de los recursos naturales utilizados en el funcionamiento de la entidad.</li><li>- Aumento en la severidad de la accidentalidad en un <math>\geq 20\%</math> de la meta establecida.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sanción por parte del ente de control.</li><li>- Incumplimiento en las metas y objetivos de gobiernos.</li><li>- Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por actos o hechos de corrupción comprobados.</li><li>- Agotamiento de los recursos naturales.</li></ul>



Nivel	Impacto (Consecuencias) Cuantitativa	Impacto (Consecuencias) Cualitativo
Mayor (4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor <math>\geq 20\%</math>.</li> <li>- Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad <math>\geq 20\%</math>.</li> <li>- Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor <math>\geq 20\%</math>.</li> <li>- Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor <math>\geq 20\%</math> del presupuesto general de la entidad.</li> <li>- Incremento <math>\geq 25\%</math> de la meta promediada establecida para cada uno de los recursos naturales utilizados en el funcionamiento de la entidad.</li> <li>- Aumento en la severidad de la accidentalidad en un <math>\geq 15\%</math> de la meta establecida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimiento en las metas y objetivos institucionales.</li> <li>- Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por incumplimientos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.</li> <li>- Investigaciones penales y fiscales.</li> <li>- Desabastecimiento del suministro de agua o energía.</li> </ul>
Moderado (3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor <math>\geq 5\%</math>.</li> <li>- Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad <math>\geq 10\%</math>.</li> <li>- Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor <math>\geq 5\%</math>.</li> <li>- Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor <math>\geq 5\%</math> del presupuesto general de la entidad.</li> <li>- Incremento <math>\geq 20\%</math> de la meta promediada establecida para cada uno de los recursos naturales utilizados en el funcionamiento de la entidad.</li> <li>- Aumento en la severidad de la accidentalidad en un <math>\geq 11\%</math> de la meta establecida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclamaciones o quejas de los usuarios que podrían implicar una denuncia ante los entes reguladores o una demanda de largo alcance para la entidad.</li> <li>- Retrasos en la atención a los usuarios.</li> <li>- Incumplimiento de los planes de acción de la dependencia.</li> <li>- Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.</li> <li>- Investigaciones disciplinarias.</li> </ul>

Nivel	Impacto (Consecuencias) Cuantitativa	Impacto (Consecuencias) Cualitativo
Menor (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor <math>\geq 1\%</math>.</li> <li>- Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad <math>\geq 5\%</math>.</li> <li>- Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor <math>\geq 1\%</math>.</li> <li>- Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor <math>\geq 1\%</math> del presupuesto general de la entidad.</li> <li>- Incremento <math>\geq 15\%</math> de la meta promediada establecida para cada uno de los recursos naturales utilizados en el funcionamiento de la entidad.</li> <li>- Aumento en la severidad de la accidentalidad en un <math>\geq 8\%</math> de la meta establecida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reproceso de actividades y aumento de carga operativa.</li> <li>- Reclamaciones o quejas de los usuarios, que implican investigaciones internas disciplinarias.</li> <li>- Imagen institucional afectada localmente por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.</li> <li>- Investigaciones Administrativa.</li> </ul>
Insignificante (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor <math>\geq 0,5\%</math>.</li> <li>- Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la entidad <math>\geq 1\%</math>.</li> <li>- Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la entidad en un valor <math>\geq 0,5\%</math>.</li> <li>- Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor <math>\geq 0,5\%</math> del presupuesto general de la entidad.</li> <li>- Incremento <math>\geq 10\%</math> de la meta promediada establecida para cada uno de los recursos naturales utilizados en el funcionamiento de la entidad.</li> <li>- Aumento en la severidad de la accidentalidad en un <math>\geq 5\%</math> de la meta establecida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mínima afectación de la imagen institucional.</li> </ul>

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

**Tabla 2. Criterios para calificar impacto de los riesgos de seguridad digital**

Nivel	Impacto (consecuencias) cuantitativa	Impacto (consecuencias) cualitativo
Insignificante (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afectación <math>\geq 1\%</math> de la población</li> <li>- Afectación <math>\geq 0,5\%</math> del presupuesto anual de la entidad</li> <li>- No hay afectación medioambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afectación mínima de la integridad</li> <li>- Afectación mínima de la disponibilidad</li> <li>- Afectación mínima de la confidencialidad.</li> </ul>
Menor (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afectación <math>\geq 5\%</math> de la población</li> <li>- Afectación <math>\geq 1\%</math> del presupuesto anual de la entidad</li> <li>- Afectación leve del medio ambiente requiere de <math>\geq 5</math> días de recuperación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afectación leve de la integridad</li> <li>- Afectación leve de la disponibilidad</li> <li>- Afectación leve de la confidencialidad.</li> </ul>
Moderado (3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afectación <math>\geq 10\%</math> de la población</li> <li>- Afectación <math>\geq 5\%</math> del presupuesto anual de la entidad</li> <li>- Afectación leve del medio ambiente requiere de <math>\geq 5</math> semanas de recuperación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afectación moderada de la integridad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros</li> <li>- Afectación moderada de la disponibilidad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros</li> <li>- Afectación moderada de la confidencialidad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros.</li> </ul>
Mayor (4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afectación <math>\geq 25\%</math> de la población</li> <li>- Afectación <math>\geq 25\%</math> del presupuesto anual de la entidad</li> <li>- Afectación importante del medioambiente que requiere de <math>\geq 3</math> meses de recuperación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afectación grave de la integridad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros</li> <li>- Afectación grave de la disponibilidad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros</li> <li>- Afectación grave de la confidencialidad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros.</li> </ul>
Catastrófico (5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afectación <math>\geq 50\%</math> de la población</li> <li>- Afectación <math>\geq 50\%</math> del presupuesto anual de la entidad</li> <li>- Afectación muy grave del medioambiente que requiere de <math>\geq 1</math> año de recuperación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afectación muy grave de la integridad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros</li> <li>- Afectación muy grave de la disponibilidad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros</li> <li>- Afectación muy grave de la confidencialidad de la información debido al interés particular de los empleados y terceros.</li> </ul>

### 5.3.4.2 Para riesgos de corrupción (incluyendo soborno)

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, para clasificar el riesgo en nivel de impacto correspondiente.

**Tabla 3. Criterios para calificar impacto de riesgos de corrupción**

Nivel	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

### 5.3.5. Debida diligencia<sup>2</sup> en riesgos de soborno

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

**a. Determinadas categorías de transacciones:** Dentro de los procesos de contratación, es decir, como parte del abordaje de riesgos para la contratación.

**b. Actividades:** Todas las actividades que componen la cadena de valor de la Superservicios determinadas o no en las caracterizaciones de los procesos.

**d. Relaciones existentes con determinadas categorías de socios de negocios<sup>3</sup>:** Relaciones para las que, a la entrada en vigencia de esta política, no se haya practicado la debida diligencia.

**e. Relaciones planificadas con determinadas categorías de socios de negocios:** Abordadas como parte de los procesos de selección de posibles contratistas.

**f. Categorías específicas de personal del 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.

<sup>2</sup> Debida Diligencia: Proceso para evaluar con mayor detalle la naturaleza y alcance del riesgo de soborno y para ayudar a las organizaciones a tomar decisiones en relación con transacciones, proyectos, actividades, socios de negocio y personal específicos. (Tomado de NTC ISO 37001:2017).

<sup>3</sup> Socio de negocios: Persona externa con la que la organización tiene o planifica establecer algún tipo de relación comercial (Incluye, entre otros a los contratistas).

En el documento Instructivo para la Gestión del Riesgo del SIGME, se define lo pertinente frente a las categorías identificadas en los literales a, b, d, e y f y 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 tenida en cuenta en las decisiones que, frente a dichas materias, se tomen por la entidad.

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.

### 5.3.6. Tratamiento del riesgo

A continuación se definen las opciones de tratamiento del riesgo según su nivel de aceptación o tolerancia:

Nivel aceptación o tolerancia	Opciones para el tratamiento del riesgo	
Aceptable o tolerable*	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	Reducir**	Se adoptan medidas para reducir la probabilidad o el impacto del riesgo, o ambos; por lo general conlleva a la implementación de controles.
Inaceptable o intolerable	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, o en ambas.
Inaceptable o intolerable	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.

\* Para los riesgos ubicados en zonas aceptable o tolerable, aún 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.

### **5.3.7. Frecuencia de revisión y monitoreo a riesgos**

El seguimiento incluye el monitoreo de: la materialización, la eficacia de controles y el avance en la implementación de acciones para el tratamiento de riesgos. Para riesgos residuales ubicados en zona baja se realiza anualmente, para las demás zonas se realiza trimestralmente.

Los riesgos se deben revisar anualmente previo a publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Plan de Acción de la entidad.

### **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 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 estos derechos 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 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 inclusivo sin sesgos de género.
- Impulsar acciones que concilien la vida laboral y familiar de los colaboradores de la entidad.
- Desarrollar programas que promuevan un ambiente laboral sano, teniendo en cuenta las características y condiciones de los colaboradores y colaboradoras de la entidad.
- Promover 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.

## 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.

### **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 veraz-

mente 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 (GIC-M-001).

### **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.

**Deliberadamente y con el fin de incluir elementos de diseño, este documento no sigue el esquema propuesto en la plantilla MC-F-011 (Descriptor para manuales) teniendo en cuenta los destinatarios a quienes se dirige.**

**Carrera 18 No. 84 – 35  
Bogotá D.C, Colombia  
(57 1) 691-3005**

**Línea gratuita nacional:  
01-8000-910305**

**[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)  
[sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)**



**[www.teresuelvo.superservicios.gov.co](http://www.teresuelvo.superservicios.gov.co)**



**@superservicios**



**[www.facebook.com/  
SuperintendenciaSSPD](http://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD)**



**Superservicios-SSPD**

