

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL
CARMEN DE BOLÍVAR-ACUECAR S.A. E.S.P.**

**PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA
INSTITUCIONAL 2021**

PROCESO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

2021

PRESENTACIÓN

El presente Plan para el Fortalecimiento de la Transparencia Institucional desarrolla los lineamientos estratégicos dispuestos por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar-ACUECAR S.A. E.S.P. para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual, toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de las entidades gubernamentales, excepto la información y los documentos considerados como reservados o clasificados.

El punto de partida de la Transparencia es la información, entendida, de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 estatutaria de Transparencia, como el conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento generado, adquirido, transformado o controlado por las entidades públicas.

Toda información por principio general, salvo las excepciones señaladas en la misma norma, debe ser divulgada y compartida a la ciudadanía posibilitando su interacción, procesamiento, aprehensión, análisis, evaluación y la formulación de propuestas o preguntas.

La transparencia es una herramienta complementaria de la Rendición de Cuentas, y de acuerdo con la Constitución Política y la Ley de Transparencia, el acceso a la información sobre la gestión pública es un derecho irrefutable que tiene toda persona.

En este contexto, y en cumplimiento de los Derechos de libertad de expresión, de opinión, del acceso a la información pública y en acato de los estándares para publicación y divulgación de la información, regulados por la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC, ACUECAR se compromete con la publicación **PROACTIVA, OPORTUNA, ACTUALIZADA, COMPLETA, ACCESIBLE, ABIERTA Y VERAZ**, de la información pública mínima obligatoria, de acuerdo con su funciones y competencias.

ALCANCE DEL PLAN DE TRANSPARENCIA

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar ACUECAR S.A. E.S.P, concibe la transparencia como una gran vitrina a través de la cual, la sociedad, agremiaciones, organismos de control, sujetos vigilados y grupos de interés, pueden acceder, documentarse y evaluar la gestión y resultados de la empresa; por lo que este plan que exponemos se sustenta en el deber que tiene ACUECAR de publicar información de interés, teniendo en cuenta el contenido de la información y sus características, a través de los siguientes elementos:

- **TRANSPARENCIA ACTIVA:**

Guarda relación a la publicación proactiva y permanente de la información pública, observando principios de actualidad, veracidad, oportunidad, a través de los canales dispuestos para su publicación como carteleras y medios virtuales; y de manera preferente y obligatoria, a través a la página web, en el enlace de “Transparencia y de acceso a la información pública”.

- **TRANSPARENCIA PASIVA:** se refiere a la garantía del ejercicio y derecho ciudadano de acceder a la información pública a través de las solicitudes de información reguladas en la Ley estatutaria 1755 de 2015 sobre el Derecho Fundamental de Petición.
- **TRANSPARENCIA FOCALIZADA:** se concentra en anticiparse en la publicación de aquella información que según análisis o a juicio de la entidad, es de interés de los grupos de valor, dirigida a satisfacer sus expectativas o responder a sus inquietudes.
- **TRANSPARENCIA COLABORATIVA:** hace referencia a la publicación de la información en formatos abiertos que permitan su procesamiento, observando entre otras características, **que sean procesable por máquinas**, ejecutados con programas generalmente empleados, sin propietarios ni restricciones, no discriminatorios, accesibles, publicados desde fuentes primarias, libre de licencias y reutilizables.

- **TRANSPARENCIA CON RESPONSABILIDAD:** Desarrolla el deber que tiene ACUECAR de controlar, monitorear y hacer seguimiento técnico al cumplimiento sobre la publicación de la información y sus atributos. Este ejercicio se desarrolla a través de evaluaciones y generación de informes técnicos de conocimiento público.

2. RETOS DE LA TRANSPARENCIA EN ACUECAR

Transparencia es de los términos más recurrentes en la función pública, los gobernantes, directores, directivos y servidores públicos en general, coinciden en el atributo de la transparencia como una acción inherente al servidor público.

AS pesar de lo anterior, existe una diferencia entre ser transparente a la medida del servidor público y serlo a la luz de las normas. La Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, 1712 de 2014 es taxativa al reseñar la información que debemos publicar las entidades públicas, según sus competencias y funciones, sin distinción de la naturaleza de la entidad, sin la rama del poder público a la que corresponda.

Asimismo, la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de la Tic, establece los estándares para publicación de la información, para lo cual, debe entenderse, que, **sólo se alcanza la transparencia cuando se publica la información regulada, en los plazos establecidos y observando los atributos de información** clara, oportuna, completa, veraz, actual y accesible. Es de decir, que, al margen de cualquier esfuerzo o dialéctica institucional sobre la transparencia, sólo hay una forma de ser transparente y es cumpliendo los estándares establecidos.

Las principales dificultades que le impiden a las organizaciones públicas lograr altos estándares de calidad en la información pública es la ausencia de políticas, planes y compromisos institucionales respecto de la transparencia; también, la ausencia o fragilidad de mediciones permanentes o periódicas sobre los avances y gestión de transparencia institucional, con apoyo de todos los procesos, y en especial, de control interno y planeación.

La mayor complejidad y desafío que enfrenta la gestión pública, en materia de transparencia, es la disposición del funcionario poseedor de la información a publicar. Algunas veces sabe que debe publicarla; sin embargo, no lo hace o lo hace de forma extemporánea o incompleta; otras, el funcionario tiene la mayor disposición; sin embargo, desconoce que debe publicarla, y así, entre otras situaciones que subyacen en el diario vivir de las organizaciones, por esto es necesario ilustrar a cada funcionario y colaborador de la empresa sobre sus roles y obligaciones en el ámbito de la transparencia.

3. ESTRATEGIAS Y ACCIONES PARA MEJORAR LA TRANSPARENCIA.

Conociendo los principales desafíos que enfrentamos, que constituyen una oportunidad para garantizar la transparencia, diseñamos estrategias y acciones dirigidas a proveer a la comunidad de información sobre nuestra gestión institucional, con herramientas técnicas, elementos de control y de seguimientos internos que faciliten mejorar nuestros indicadores de transparencia.

Planteamos las siguientes acciones alineadas con la política institucional de integridad, transparencia y legalidad, a saber:

3.1. DIVULGACIÓN Y ESTÁNDARES DE INFORMACIÓN

Se refiere a la publicación de información mínima obligatoria que los sujetos obligados por la ley estatutaria 1712/14 deben publicar en sus páginas web institucionales y en otros portales de información:

- Divulgación de información general sobre inversiones de infraestructura técnica y tecnológica y obras.
- Decisiones generales relacionadas con la prestación de servicios de acueducto, aspectos técnicos, tarifarios, tecnológicos y logísticos, entre otros, que involucren al usuario.
- Publicar información relativa a mecanismos de contacto: directorio institucional que contenga relación de dependencias, responsables y datos telefónicos y de correos institucionales de contacto; ubicación de sede, divisiones, dependencias, horarios de atención al público, canales de contacto disponibles presenciales, telefónicos y virtuales, formularios electrónicos, correo electrónico institucional de contacto y el de notificaciones judiciales.
- Publicación de mecanismos de protección al ciudadano: Protocolos de atención al ciudadano, carta de trato digno al ciudadano donde se contemplen los derechos y deberes del ciudadano y los medios para garantizarlos, y la Política de seguridad de la información y de protección de datos personales.

- Publicar información de interés de la ciudadanía: estudios, investigaciones, y otras publicaciones de interés para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés; convocatorias dirigida a la ciudadanía especificando objetivos, requisitos y fechas de participación en dichos espacios; un listado amplio de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas, relacionadas con su gestión y trámites y servicios que presta ACUECAR; un glosario técnico que contenga el conjunto de términos que se usa o que tiene relación con la actividad misional; las noticias más relevantes de manera permanente; el calendario de eventos y fechas claves relacionadas con los procesos misionales; y, la información sobre servicios o actividades dirigidas a niños y adolescentes de manera didáctica e interactiva.
 - Publicar información sobre la estructura organizacional de la entidad: su misión y visión, de acuerdo con su norma de creación o según lo definido en el Sistema de Gestión de la Calidad; la descripción de procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas; el organigrama (*de manera gráfica y legible*), con la descripción de la estructura organizacional detallando sobre el rol de cada división o dependencia; el listado de las entidades que integran el sector/rama/organismos con la descripción y datos de contacto; relación de agremiaciones, asociaciones, organizaciones sociales o grupos de interés relacionadas con la actividad propia de la entidad; y, las ofertas de empleos.
 - Publicación del directorio de información de los servidores públicos, empleados y contratistas con la siguiente información: i) nombres y apellidos completos, ii) ciudad de nacimiento, iii) formación académica, iv) experiencia laboral, v) empleo, cargo o actividad que desempeña, vi) dependencia en la que presta sus servicios, vii) dirección de correo electrónico institucional, viii) teléfono institucional, ix) escala salarial según categorías del servicio público, x) objeto, valor total de honorarios, fecha de inicio y de terminación cuando se trate de contratos de prestación de servicios con personas naturales.
- * Este requisito es homologable con la creación de un enlace a la publicación de la información que contiene el directorio en el Sistema de Información del Empleo Público – SIGEP."

- Publicar las Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos reglamentarios del sector vigente. Se debe publicar un listado que indique el tipo de norma, fecha de expedición y una descripción corta del mismo, así como el enlace para su descarga. Al interior de la sección de normatividad, estos documentos deben estar organizados por tipo de norma, temática y fecha de expedición de las más recientes a las más antiguas.
- Publicar la información presupuestal y financiera: presupuesto general de cada año fiscal y sus modificaciones; la información histórica detallada de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales, al menos de los últimos dos (2) periodos anteriores al año en ejercicio; los estados financieros de las dos últimas vigencias del año respectivos.
- La información inherente a la planeación institucional: políticas, planes, lineamientos y manuales, plan de desarrollo, plan de rendición de cuentas, plan de servicio al ciudadano, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, plan de acción por procesos, plan de gasto público, programas y proyectos en ejecución; metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño, informes de empalme y participación en la formulación de políticas.
- Publicar los planes integrados de acción, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018: plan institucional de archivos de la entidad -PINAR, plan anual de adquisiciones, plan anual de vacantes, plan de previsión de recursos humanos, plan estratégico de talento humano, plan institucional de capacitación, plan de incentivos y de bienestar social, plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones PETI, plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, plan de seguridad y privacidad de la información.
- Publicar la información relativa al control: los informes de gestión y de auditoría realizados por la OCI y por órganos de control fiscal o de seguimiento administrativo (*Ministerios, superintendencias, departamentos administrativos, secretarías, Contaduría general de la nación, Archivo general de la nación*); los Informes reglamentarios de control interno (*consolidado anual, interno contable, austeridad en el*

gasto, defensa judicial, Plan anticorrupción, Peticiones, gestión documental - archivo); los Planes de mejoramiento institucionales (externos); relación de todas las entidades que vigilan a ACUECAR, y los mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia pertinente, describiendo el tipo de control que ejercen: fiscal, disciplinario, social, política, entre otros; publicación trimestral del informe sobre las demandas que cursan contra la entidad, incluyendo: i) número de demandas, estado en que se encuentra, pretensión o cuantía de la demanda y probabilidad de éxito.

- Publicar las normas, políticas, programas y proyectos dirigidos a población vulnerable (madres cabeza de familia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas en condición de discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, reinsertados), de conformidad con la misión institucional y normatividad aplicable.
- Relación de los contratos celebrados por ACUECAR, detallando valor, términos y objeto contractual, creando un hipervínculo de cada contrato para acceder directamente a la información publicada por ACUECAR en el Servicio Electrónico de Contratación Pública SECOP.
- Publicar oportunamente los procesos contractuales en el Servicio Electrónico de Contratación Pública SECOP
- Hacer uso del SECOP II, tienda virtual del Estado y cumplir a cabalidad los principios de la contratación estatal.
- Publicar las pruebas de ejecución de los contratos que demuestren el cumplimiento de cada uno de ellos, a través de documentos como: aprobaciones, autorizaciones, informes de supervisión, interventoría, comités de obras o álbumes fotográficos.
- Publicar los procedimientos, lineamientos y política en materia de adquisición y compras, o su equivalente, Manual de Contratación.
- Publicar el Plan Anual de Adquisiciones PAA vigente.
- Publicar la información relacionada con los trámites y servicios que adelante la entidad señalando las normas que los sustentan,

procedimientos, requisitos, costos asociados, tiempo de respuesta al trámite o servicio, formatos o formularios requeridos, facilitando el acceso, a través del enlace de aquellos que se encuentren en línea.

- Publicar los instrumentos de gestión de la información actualizados: registro de activos de la información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información, programa de gestión documental, tablas de retención documental, registro de publicaciones, acto de regulación de costos de reproducción y el informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

3.2. CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN.

En este capítulo exponemos las características o exigencias básicas que la información que producimos, gestionamos y publicamos deber tener:

- Toda información divulgada deberá debe ser: clara, comprensible, expresada en un lenguaje claro, en versión definitiva, completa, veraz, oportuna y actualizada.
- Los archivos y contenidos publicados, de manera preferente, deberán permitir su procesamiento y reutilización por parte de los receptores de la información; es decir, se deberán publicar en formatos accesibles y procesables por ordenadores, en herramientas ofimáticas y telemáticas generalmente empleadas. **Ningún archivo o contenido publicado estará sujeto a claves o programas no comunes.**
- Si existe población de minorías étnicas en la jurisdicción del municipio, la empresa promoverá, en la medida de su capacidad institucional y presupuestal, la traducción a sus lenguas de la información oficial de carácter básico o esencial, a petición de las autoridades que los dirigen.

3.3. CAPITAL HUMANO.

En este capítulo se exponen las actividades que ACUECAR debe promover para garantizar el compromiso de los funcionarios y colaboradores para garantizar el control social y la participación ciudadana en la administración pública:

- Capacitar a sus funcionarios y colaboradores sobre el derecho de acceso a la información, los atributos de la información a publicar, y a los grupos de valor en el fortalecimiento del control social y la participación ciudadana.
- Crear estímulos dentro del plan de bienestar anual, para promover la transparencia en las actuaciones de ACUECAR.

3.4. GENERACIÓN DE VALOR PÚBLICO

En este capítulo se formulan las acciones asociadas con el deber de promover y garantizar el control social y la participación ciudadana en la gestión pública:

- Fortalecer y promover el control social a la gestión pública, como un mecanismo para luchar contra la corrupción y como una herramienta que permita generar espacios para la ciudadanía.
- Desarrollar ejercicios de participación ciudadana para identificar información de interés para los ciudadanos que deba ser publicada.
- Permitir, examinar y retroalimentar las iniciativas ciudadanas, inquietudes y mejoras sugeridas, a partir del examen social de la ciudadanía sobre la gestión gubernamental, o a través de observaciones presentadas en eventos o canales de rendición de cuentas, participación ciudadana o la presentación de sugerencias.

4. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En este capítulo se relacionan las actividades que ACUECAR debe cumplir en el contexto de la “transparencia pasiva”, o atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas “PQRS”:

- Responder y entregar oportunamente a los ciudadanos, los documentos y la información requerida por estos, y generada en el proceso de gestión y administración de la función pública.
- Publicar un informe semestral de solicitudes de acceso a la información.
- Llevar un control de las sugerencias y formulaciones de las veedurías ciudadanas.
- Atender oportunamente y de fondo las solicitudes de prestación, restablecimiento, reconexión y mejoras en los servicios que ofrece la empresa.
- Atender oportunamente y de fondo las quejas que presentan los usuarios sobre la prestación de los servicios que ofrece la empresa.

5. CONTROL Y MONITOREO

En este capítulo se exponen las actividades y elementos que la empresa debe realizar y utilizar para garantizar el cumplimiento de las garantías de acceso a la información pública:

- Formular un procedimiento interno y de formatos para el cumplimiento y monitoreo de las obligaciones relacionadas con la Transparencia institucional.
- Diseñar una herramienta ofimática para hacer seguimiento a la transparencia institucional, con énfasis en el control de la información mínima a publicar según termino regulados para su divulgación.

- Suscribir planes de mejoramiento individuales o por procesos, para garantizar la corrección o superación de deficiencias o debilidades en materia de transparencia institucional.

6. INFORMACIÓN QUE PUBLICA ACUECAR SA ESP.

De acuerdo con los regulado por la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública 1712 de 2014, la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las Tics, el numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011, la Política Nacional Eficiencia administrativa y de Servicio al Ciudadano, la guía metodológica versión 2º para la formulación de la Estrategia Anual de Lucha contra la Corrupción y el Decreto 612 de 2018, ACUECAR, publica la siguiente información:

A. Información relacionada mecanismos de contacto y servicio al ciudadano

1. Ubicación de sedes y áreas, divisiones o departamentos y Horarios de Atención al Público
2. Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax.
3. Correo electrónico institucional para la recepción de solicitudes de información
4. Correo electrónico para notificaciones judiciales
5. Política de protección de datos personales
6. Directorio Institucional
7. Carta de trato digno al ciudadano
8. Manual de protocolos de atención al ciudadano

B. Información de interés general para el ciudadano

9. Publicación de datos abiertos
10. Estudios, investigaciones y otras publicaciones
11. Convocatorias
12. Preguntas y respuestas frecuentes
13. Glosario institucional
14. Noticias
15. Calendario de actividades
16. Información para niños y adolescentes
17. Información adicional

C. Información sobre estructura orgánica y talento humano

- 18. Misión y Visión
- 19. Funciones y deberes
- 20. Procesos y procedimiento
- 21. Organigrama
- 22. Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas
- 23. Directorio de entidades
- 24. Directorio de agremiaciones, asociaciones y grupos de interés
- 25. Ofertas de empleo

D. Información relacionada con la normatividad

- 26. Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Resoluciones, circulares y actos administrativos de carácter general

E. Información relacionada con el presupuesto y las finanzas

- 27. Presupuesto general con sus modificaciones
- 28. Ejecución presupuestal histórica anual
- 29. Estados financieros de las últimas 2 vigencias.

F. Información relacionada con la Planeación institucional

- 30. Políticas, lineamientos y manuales
- 31. Plan Estratégico o de Gestión
- 32. Plan de Rendición de Cuentas
- 33. Plan de Servicio al ciudadano
- 34. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- 35. Plan de Acción Integrado con los siguientes planes:
 - Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR
 - Plan Anual de Adquisiciones
 - Plan Anual de Vacantes
 - Plan de Previsión de Recursos Humanos
 - Plan Estratégico de Talento Humano
 - Plan Institucional de Capacitación
 - Plan de Incentivos Institucionales

- Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
 - PETI
- Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
- Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

36. Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño

37. Participación en la formulación de políticas

38. Informes de empalme

G. Información relacionada con acciones de control

39. Informes de gestión, evaluación y auditorías de control interno y las de los órganos de control (contralorías, personería, procuraduría) y de vigilancia administrativa (superintendencia, DNP, DAFP)

40. Informe de rendición de cuenta a la ciudadanía

41. Reportes de control interno

42. Planes de mejoramiento

43. Entes de control que vigilan al sujeto obligado y mecanismos de supervisión

44. Informe de Defensa judicial

H. Información relacionada con Contratación

45. Publicación de la información contractual (contratos en curso y los suscritos)

46. Publicación de la prueba de ejecución de los contratos

47. Publicación de procedimientos, lineamientos y política en materia de adquisición y compras

48. Publicación del Plan Anual de Adquisiciones PAA

I. Instrumento de gestión de la información

49. Registro de activos de la información

50. Índice de información clasificada y reservada

51. Esquema de publicación de información

52. Programa de gestión documental

53. Tablas de retención documental

54. Registro de publicaciones

55. Costos de reproducción

- 56. Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado
- 57. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información