

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA




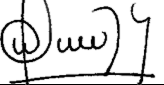
PTEP

aguas
regionales[®]

Grupo-epm



 Grupo-epm	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
--	--

 Grupo-epm	ÁREA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
	PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA	
	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
CÓDIGO	6500-ADO-MA-01	VERSIÓN: 1
Elaboró	Revisó	Aprobó
		
HAROL STEVEN BRAVO TRIANA	JESSICA JULIETH RIVERA REYES	WBEIMAR GARRO ARIAS
Profesional de Desarrollo Organizacional	Jefe de Área Gestión Administrativa	Gerente General
Fecha	Fecha	Fecha
26/01/2026	03/03/2026	09/04/2026

REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO – DESCRIPCIÓN
1	26/01/2026	Elaboración del documento

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	5
1. DECLARACIÓN.....	7
2. GLOSARIO DE TÉRMINOS	8
3. OBJETIVOS.....	11
3.1 OBJETIVO GENERAL	11
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
4. ALCANCE.....	13
5. PLANEACIÓN	14
5.1 ENFOQUE DE PLANEACIÓN DEL PTEP	14
5.2 ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EL MIPG.....	15
5.3 DESARROLLO DEL CICLO DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA	15
6. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN .	18
6.1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	18
6.2. REDES Y ARTICULACIÓN	30
6.3 MODELO DE ESTADO ABIERTO	33
7. MONITOREO. ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN	45
7.1 ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA.....	46
7.2 MONITOREO (PRIMERA Y SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA)	46
8. REPORTES	49
8.2 PRESENTACIÓN A LA DIRECCIÓN	50
8.3 REPORTES ASOCIADOS A POSIBLES IRREGULARIDADES.....	51
9. FORMACIÓN	51
10. COMUNICACIÓN	52

11. AUDITORÍA Y MEJORA	53
11.1 AUDITORÍA.....	53
11.2 MEJORA CONTINUA.....	53
12. PUBLICACIÓN DEL BORRADOR Y RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS.....	54
13. ANEXOS	54

INTRODUCCIÓN

En el marco de la evolución normativa orientada al fortalecimiento de la transparencia, la prevención y la lucha contra la corrupción, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2195 de 2022, por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones, así como del Decreto 1122 de 2024, por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública, Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. formula su Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) como un instrumento estratégico para consolidar una gestión íntegra, responsable y orientada al servicio de la ciudadanía.

Este programa representa la transición del anterior Plan Anticorrupción hacia un enfoque integral, que articula la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de corrupción con acciones orientadas a la racionalización de trámites, el fortalecimiento de la rendición de cuentas, la transparencia en el acceso a la información y la promoción de la participación ciudadana. En este sentido, el PTEP se configura como una herramienta preventiva y de mejora continua que contribuye al fortalecimiento de la confianza institucional.

Considerando el objeto social de la empresa registrado en Cámara de Comercio: Prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como las actividades complementarias e inherentes propias de cada uno de estos servicios, y el tratamiento y aprovechamiento de las basuras. En desarrollo de su objeto social podrá ofertar y realizar, entre otras, las siguientes actividades de

carácter enunciativo y no taxativo: 1. Diseño, construcción, asesoría, mantenimiento, instalación y operación de plantas de producción de agua potable y plantas de tratamiento de aguas residuales y de redes. 2. Análisis de parámetros de calidad del agua en laboratorio. 3. Diseño, suministro, construcción, instalación y mantenimiento de pozos sépticos. 4. Suministro, instalación, mantenimiento y reparación de redes internas de acueducto y/o alcantarillado. Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. reconoce su responsabilidad frente al manejo transparente de los recursos, la toma de decisiones éticas y la garantía de un servicio oportuno y de calidad, en concordancia con los principios de legalidad, eficiencia y responsabilidad social. Por ello, el Programa de Transparencia y Ética Pública se incorpora como un eje transversal de la gestión institucional, orientando el actuar de servidores, colaboradores y demás grupos de interés.

En concordancia con lo establecido en el Decreto 1122 de 2024, este Programa se estructura conforme a los lineamientos definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y se articula con los sistemas de planeación, gestión y control de la empresa. Su formulación y publicación buscan garantizar el acceso a la información, promover la participación ciudadana y consolidar una gestión basada en la integridad, la rendición de cuentas y el mejoramiento continuo, como pilares fundamentales para el cumplimiento de la estrategia de la compañía y el fortalecimiento de la confianza de la comunidad, teniendo en cuenta que El PTEP tiene un enfoque principalmente preventivo; cuando se presentan eventos asociados a riesgos de corrupción, las acciones correctivas se orientan al fortalecimiento de controles y a la mejora de los procesos, sin perjuicio de las actuaciones disciplinarias, administrativas o penales a que haya lugar.

1. DECLARACIÓN

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., en desarrollo del principio de moralidad administrativa consagrado en la Constitución Política de Colombia y en cumplimiento de su misión como empresa pública prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como las actividades complementarias e inherentes propias de cada uno de estos servicios, manifiesta de manera expresa su compromiso institucional con la transparencia, la integridad y la ética pública, como fundamentos esenciales para la gestión de lo público y la prestación de servicios con calidad y responsabilidad social.

La presente Declaración constituye un acto institucional y de liderazgo, mediante el cual la Gerencia General, junto con los trabajadores, contratistas y demás partes interesadas de la entidad, expresa su voluntad colectiva de actuar en todo momento conforme a las políticas, procedimientos, lineamientos y códigos de conducta que integran el Programa de Transparencia y Ética Pública, promoviendo una gestión íntegra, legal y orientada al interés general.

Este compromiso se sustenta en los valores y principios del Código de Integridad del Servicio Público Colombiano, adoptado mediante la Ley 2016 de 2020, tales como la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia, los cuales orientan el comportamiento individual y colectivo en el ejercicio de la función pública y fortalecen la confianza de la ciudadanía en la actuación institucional.

La formulación de esta Declaración se apoya en un enfoque participativo, orientado a la apropiación del Programa de Transparencia y Ética Pública por parte de los

colaboradores de la entidad, reconociendo que la construcción de una cultura de integridad requiere del compromiso activo y permanente de todos, quienes hacen parte de la organización.

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. asume el compromiso de liderar, implementar, hacer seguimiento y mejorar de manera continua el Programa de Transparencia y Ética Pública, integrándolo de forma transversal a sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo, como un instrumento preventivo para la gestión de riesgos de corrupción, el fortalecimiento de la rendición de cuentas, el acceso a la información y la participación ciudadana.

Con una visión de largo plazo, la empresa se proyecta como un referente de integridad y transparencia en la prestación de los servicios públicos, y como un agente de cambio que contribuye al desarrollo sostenible de los territorios donde opera, orientando su gestión hacia el fortalecimiento de la confianza institucional y el bienestar de la comunidad.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Articulación	Proceso de coordinación y trabajo conjunto entre diferentes áreas, roles o entidades para compartir información, alinear acciones, evitar duplicidades y fortalecer los controles y buenas prácticas en temas de ética, transparencia y gestión de riesgos.
Componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)	Se entienden como los ejes temáticos o bloques de gestión sobre los cuales se estructura el Programa de Transparencia y Ética Pública, con el fin de prevenir la corrupción, fortalecer la integridad institucional, promover la transparencia y

CONCEPTO	DEFINICIÓN
	<p>garantizar la confianza de los grupos de interés. Estos componentes no aparecen como una lista literal en la norma, sino que se derivan de las obligaciones y líneas de acción establecidas en el marco normativo colombiano, especialmente en la Ley 2195 de 2022 (lucha contra la corrupción e integridad), la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Ley 1712 de 2014 (transparencia y acceso a la información), la Ley 1757 de 2015 (participación ciudadana), y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Decreto 1499 de 2017) y el Código de Integridad del Servicio Público. A partir de estos lineamientos, el PTEP se organiza técnicamente en los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del riesgo de corrupción e integridad. • Transparencia y acceso a la información pública. • Rendición de cuentas y participación de los grupos de interés. • Cultura de integridad y ética pública. • Gestión de conflictos de interés. • Canales de denuncia y protección al denunciante. • Seguimiento, monitoreo y mejora continua del programa.
Incidente	Reporte realizado por una persona perteneciente a un grupo de interés, a través de cualquiera de los canales de la Línea Ética – Contacto Transparente, relacionado con un presunto acto indebido u otra situación que requiera gestión institucional dentro de este mecanismo.
Información pública activa	Información que la empresa pública de manera obligatoria y proactiva, sin necesidad de que medie una solicitud, en cumplimiento de los principios de transparencia. Incluye datos institucionales, normatividad, planes, programas, informes de gestión, contratación, presupuesto, entre otros definidos por la Ley.
Información pública pasiva	Información que la empresa entrega a solicitud de cualquier persona, en ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Se gestiona generalmente a través de PQRSDF o derechos de petición, respetando las excepciones legales de reserva o clasificación.
LA/FT/FPADM	Sigla que hace referencia a riesgos asociados con Lavado de Activos (LA), Financiación del Terrorismo (FT) y Financiación de la Proliferación de Armas de

CONCEPTO	DEFINICIÓN
	Destrucción Masiva (FPADM), que deben ser gestionados como parte de los sistemas de integridad y cumplimiento.
Línea Ética – Contacto Transparente	Mecanismo institucional administrado por el Grupo EPM, mediante el cual se recibe, canaliza y gestiona información relacionada con presuntos actos indebidos cometidos por colaboradores, contratistas o grupos de interés de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., en su relación con la empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. A través de este medio también se han recibido PQRSDf, derechos de petición y reportes de defraudación de fluidos cometidos por personas externas.
PQRSDf	Sigla que significa Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Son manifestaciones que los ciudadanos o grupos de interés presentan ante la empresa para solicitar información o actuación, expresar inconformidades, proponer mejoras, reportar posibles irregularidades o reconocer una buena gestión.
Red (en el contexto de “Redes y articulación”)	Conjunto de áreas, personas, instancias o entidades que, aunque no dependan jerárquicamente unas de otras, se conectan y coordinan de manera organizada para lograr un objetivo común. En este caso, se refiere a la conexión y trabajo conjunto entre actores internos y externos que aportan a la prevención de la corrupción, la gestión de riesgos, la transparencia y el fortalecimiento de la integridad institucional.
Redes e instancias internas	Conjunto de procesos, áreas y roles dentro de la empresa que interactúan y se coordinan para prevenir riesgos de corrupción y fortalecer la integridad (Gerencia General, Desarrollo Organizacional, Compras, Asuntos Legales, Planeación, Gestión Humana, entre otros).
Redes e instancias externas	Espacios, entidades, sectores o referentes técnicos fuera de la empresa con los que se mantiene coordinación o alineación para adoptar lineamientos, buenas prácticas y

CONCEPTO	DEFINICIÓN
	marcos técnicos en integridad, transparencia y gestión de riesgos de corrupción y LA/FT/FPADM.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la integridad institucional de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. mediante la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública, orientado a la identificación, gestión y mitigación de los riesgos de corrupción y de otros riesgos que puedan afectar la legalidad, la transparencia y la moralidad administrativa. Lo anterior, promoviendo una gestión pública ética, responsable y transparente que garantice la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como de las actividades complementarias e inherentes a cada uno de estos servicios, y que contribuya al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover una cultura organizacional basada en la ética, la legalidad y la integridad, orientando el actuar de los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores conforme a los principios del Código de Integridad del Servicio Público y a los lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Pública.

- Identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos de corrupción y otros riesgos asociados a la gestión institucional, integrando acciones preventivas y correctivas en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la empresa.
- Fortalecer los mecanismos de transparencia activa y pasiva, garantizando el acceso oportuno, claro y comprensible a la información pública, en concordancia con la normatividad vigente y los principios de gobierno abierto.
- Consolidar espacios y mecanismos de rendición de cuentas que faciliten el control social y promuevan la participación ciudadana en el seguimiento a la gestión institucional y a la prestación de los servicios públicos.
- Fortalecer los canales institucionales para la recepción y gestión de denuncias relacionadas con presuntos actos irregulares, garantizando la confidencialidad, la protección de los denunciantes y el seguimiento oportuno de los casos reportados.
- Contribuir al mejoramiento continuo de los trámites y servicios, incorporando buenas prácticas de gestión pública que promuevan la eficiencia, la transparencia y la atención integral a la ciudadanía.

4. ALCANCE

El Programa de Transparencia y Ética Pública de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. tiene un alcance institucional y transversal, y aplica a todas las dependencias, procesos y niveles de la empresa, integrándose a la gestión estratégica, misional, de apoyo, evaluación, seguimiento y control.

El PTEP involucra a los siguientes actores y ámbitos de actuación:

- **Colaboradores internos:** Aplica a la Gerencia General, servidores, trabajadores en misión y demás personas que actúan en nombre de la empresa, quienes deberán observar los principios, valores, políticas y lineamientos establecidos en el Programa.
- **Proveedores y contratistas:** Comprende a las personas naturales y jurídicas que mantengan relaciones contractuales o comerciales con la empresa, promoviendo el cumplimiento de estándares de transparencia, legalidad e integridad en el desarrollo de dichas relaciones.
- **Ciudadanía y grupos de interés:** Garantiza el derecho de acceso a la información pública, fortalece la rendición de cuentas y fomenta la participación ciudadana y el control social sobre la gestión institucional y la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como de las actividades complementarias e inherentes a cada uno de estos servicios.
- **Procesos y sistemas de gestión:** Se articula con los sistemas de planeación, control interno, gestión de riesgos y demás sistemas institucionales, incorporando mecanismos de seguimiento, monitoreo, reporte y mejora continua orientados a la prevención de la corrupción.

El alcance del Programa será objeto de revisión y actualización periódica, de acuerdo con los cambios normativos, las necesidades institucionales y las expectativas de los grupos de interés, asegurando su vigencia, pertinencia y efectividad en el tiempo.

5. PLANEACIÓN

La planeación del Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP se desarrolla en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1122 de 2024 (por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022) y su anexo técnico, y se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, así como con las dinámicas propias de planeación estratégica de la empresa.

Este apartado define el ciclo del Programa, las etapas que lo componen, los responsables generales y los mecanismos que garantizan su integración a la planeación estratégica de la empresa y a los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la empresa.

5.1 ENFOQUE DE PLANEACIÓN DEL PTEP

El PTEP se concibe como un programa de cumplimiento de obligatorio acatamiento, orientado a prevenir riesgos de corrupción, fortalecer la integridad institucional y promover la transparencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como en las actividades complementarias e inherentes a estos servicios.

La planeación del Programa se fundamenta en los principios de legalidad, transparencia, eficiencia, participación ciudadana, mejora continua e innovación pública, y considera las particularidades organizacionales, operativas y territoriales de la entidad.

5.2 ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EL MIPG

El Programa de Transparencia y Ética Pública se integra de manera transversal a la planeación estratégica, de la siguiente forma:

- Se incorpora a la planeación estratégica de cada vigencia, mediante la definición de acciones, actividades, responsables, metas e indicadores asociados al PTEP.
- Se articula con el Sistema de Control Interno, el Sistema Integrado de Planeación y los demás sistemas que resulten aplicables.
- Atiende los lineamientos de la dimensión de Direccionamiento Estratégico del MIPG, asegurando coherencia entre la estrategia institucional, la gestión del riesgo y las acciones de transparencia y ética pública.

La forma en que se realiza esta articulación se desarrolla en el Anexo 2 (Procedimiento para la Articulación del PTEP con la planeación estratégica)

5.3 DESARROLLO DEL CICLO DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

La empresa establece el ciclo del PTEP como un proceso continuo y articulado, compuesto por las siguientes etapas:

5.3.1 Formulación: Corresponde a la definición de los objetivos, alcance, acciones estratégicas, instrumentos y responsabilidades del PTEP, a partir del análisis del contexto institucional, los riesgos de corrupción, los resultados de ejercicios previos de seguimiento y las disposiciones normativas vigentes.

La formulación del Programa se desarrolla conforme a lo establecido en el Anexo 1 (Procedimiento para la Planeación, Formulación y Actualización del PTEP).

5.3.2 Validación y participación ciudadana: La versión preliminar del Programa se somete a consulta pública a través de los canales institucionales, con el fin de promover la participación ciudadana y de los grupos de interés, recoger observaciones y fortalecer la transparencia en su construcción.

Los mecanismos y criterios para esta etapa se encuentran definidos en el Anexo 3 (Procedimiento para la Participación Ciudadana y de Grupos de Interés en el PTEP.)

5.3.3 Consolidación y aprobación: Una vez analizados los aportes recibidos durante la consulta pública, se consolida la versión ajustada del Programa, la cual se presenta para su aprobación ante la Gerencia General, conforme a la estructura de gobierno institucional, además de socializarlo ante el Equipo de Gerencia.

Esta etapa garantiza la validación formal del PTEP y su alineación con la planeación estratégica de la empresa.

5.3.4 Publicación: El Programa aprobado se publica en la página web institucional, en los espacios destinados a la transparencia y al acceso a la información pública, garantizando su disponibilidad para la ciudadanía y los grupos de interés.

Las actualizaciones posteriores al Programa también serán publicadas conforme a los lineamientos definidos para cada vigencia.

5.3.5 Ejecución: La ejecución del PTEP se materializa a través del desarrollo de las actividades e instrumentos definidos en el Programa y en los planes de trabajo anuales, con la participación de los responsables de proceso y las áreas involucradas.

5.3.6 Seguimiento, evaluación y mejora continua: El Programa cuenta con mecanismos predefinidos de seguimiento y evaluación que permiten medir el avance, identificar oportunidades de mejora e introducir ajustes cuando sea necesario.

Los resultados del seguimiento y la evaluación constituyen insumos para la actualización del Programa y la formulación de acciones correctivas o de mejora, en coherencia con el enfoque de innovación y mejora continua. Esta etapa se desarrolla conforme a lo establecido en el Anexo 4 (Procedimiento para el Seguimiento, Evaluación y Mejora del PTEP).

5.3.7 Consideraciones presupuestales: En el marco de la planeación del PTEP, se identifican las acciones e instrumentos que requieren, además de gestión, la asignación de recursos financieros. Estas necesidades se incorporan al proceso de formulación del presupuesto institucional, siempre que exista disponibilidad y de acuerdo con las prioridades definidas por la empresa.

En los casos en que no se cuente con recursos específicos, se evaluarán mecanismos alternativos de financiación o el aprovechamiento de capacidades internas, garantizando en todo momento el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.

5.3.8 Actualización y reformulación del Programa: El PTEP podrá ser ajustado cuando se identifiquen necesidades derivadas del seguimiento, cambios normativos, resultados de evaluaciones internas o requerimientos institucionales. Sin perjuicio de lo anterior, el Programa será reformulado de manera periódica conforme a los ciclos de planeación institucional.

Las reglas para la actualización y reformulación del Programa se desarrollan en el Anexo 1 (Procedimiento para la Planeación, Formulación y Actualización del PTEP).

6. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción, tiene como propósito fortalecer la cultura de la ética, la integridad y la transparencia en la empresa, mediante la identificación, prevención y mitigación de riesgos asociados a prácticas indebidas, así como la promoción de mecanismos efectivos de control, denuncia y articulación interinstitucional.

Esta estrategia se desarrolla a través de la administración integral de riesgos, la implementación de canales de denuncia confiables, la aplicación de procesos de debida diligencia y la articulación con redes y actores estratégicos, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente y la protección del interés público.

6.1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La administración de riesgos constituye un eje fundamental para prevenir hechos de corrupción y otras conductas contrarias a la integridad. La empresa adopta un enfoque preventivo que permite identificar, evaluar, tratar y hacer seguimiento a los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y la confianza de los grupos de interés.

6.1.1. Gestión de riesgos para la integridad pública. La gestión de riesgos para la integridad pública busca anticipar situaciones que puedan generar conflictos de interés, uso indebido de recursos, abuso de poder u otras conductas contrarias a los principios éticos y legales que rigen la actuación de la empresa.

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
Identificación de riesgos de integridad en los procesos y definición de los respectivos controles.	Mapa de riesgos de cada proceso	Matriz de riesgos por cada proceso	Número de procesos que tienen incorporados en su matriz los riesgos de corrupción.	Responsable de cada proceso
Actualización del mapa de riesgos	Matriz de riesgos actualizado	Incorporar riesgos, causas y controles	Seguimiento a la actualización con líderes y profesionales de proceso	Responsable de cada proceso / Profesional de Planeación/ Profesional de Desarrollo Organizacional

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
Seguimiento a riesgos para la integridad pública y sus respectivos controles definidos en la matriz	Matriz de riesgos actualizado	Seguimiento dos veces al año con cada proceso para verificar la implementación de los controles.	Número de Procesos revisados	Responsable de cada proceso / Profesional de Planeación/ Profesional de Desarrollo Organizacional

6.1.2. Gestión de riesgos de LA/FT/FPADM. La empresa implementa mecanismos para la prevención del Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, mediante la identificación de operaciones, procesos y relaciones que puedan representar riesgos en esta materia.

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
Identificación de riesgos LA/FT/FPADM	Matriz de riesgos de los procesos a los cuales les aplique este riesgo.	Inclusión del riesgo en la matriz (Matriz actualizada)	Validación de la matriz con líderes y profesionales de proceso	Profesional de Planeación/ Profesional de Desarrollo Organizacional
Validación de terceros gestionados por compras	Terceros evaluados con enfoque de integridad,	•Remitir para validación los terceros que lo requieran al Área Ética y	•Número de terceros con validación	Profesional de Compras, en articulación con el Área

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
al Área Ética y Cumplimiento, Gerencia Planeación Empresarial de EPM.	transparencia y riesgos de corrupción y LA/FT/FPADM.	Cumplimiento, Gerencia Planeación Empresarial de EPM. •Gestionar la consulta a través del correo uo0608@epm.com.co •Conservar evidencia de la validación en el proceso de compras.	realizada cuando aplique. •Soportes documentales de las consultas efectuadas.	Ética y Cumplimiento, Gerencia Planeación Empresarial de EPM.
Capacitación y comunicación en LA/FT/FPADM	Personal capacitado / Informado	Jornadas de formación dirigidas	Seguimiento de asistencia y retroalimentación con líderes de proceso Difusión de material relacionado al tema	Profesional Desarrollo Organizacional / Equipo de comunicación
Monitoreo y reporte de operaciones inusuales registradas	Listado de riesgos identificados a través de los diferentes canales de denuncias.	Revisión trimestral de los canales oficiales de denuncia.	Número de riesgos identificados durante el periodo.	Profesional Desarrollo Organizacional / Profesional de Planeación

6.1.3. Canales de denuncia. Con el propósito de fortalecer una cultura organizacional basada en la ética, la integridad, la legalidad y la transparencia, Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. dispone de canales accesibles, seguros y confidenciales que permiten a los trabajadores y a los diferentes grupos de interés reportar situaciones que puedan contravenir los principios institucionales, los valores corporativos, el marco ético empresarial o la normatividad vigente.

La empresa cuenta con un sistema de reporte y denuncia que permite recibir, registrar, analizar, gestionar, hacer seguimiento y dar respuesta a indicios o incidentes relacionados con posibles actos indebidos, irregularidades o conductas que representen riesgos para la transparencia, la correcta administración de los recursos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Este sistema opera bajo criterios de confidencialidad y reserva de la información, promoviendo un entorno de confianza y prevención de represalias.

Dentro de estos mecanismos se encuentra el canal Contacto Transparente de EPM (<https://www.epm.com.co/institucional/transparencia/contacto-transparente/>) y el número 01 8000 522 955 dispuestos para que los grupos de interés informen presuntas conductas indebidas que puedan afectar la gestión íntegra de la empresa o la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Este canal se articula con el Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo, los valores corporativos y el Sistema de Control Interno, constituyéndose en una herramienta clave para la detección temprana y gestión preventiva de riesgos de corrupción y otros riesgos asociados a la integridad.

Los canales de denuncia están dirigidos a usuarios y clientes, comunidad, trabajadores, proveedores, contratistas, socios, inversionistas, competidores, El

Estado y demás grupos de interés, quienes pueden reportar, entre otras, situaciones relacionadas con:

- Conductas y/o actos asociados a posibles hechos de corrupción, soborno, fraude, conflicto de intereses, uso indebido de recursos o abuso de funciones.
- Irregularidades que puedan estar vinculadas con el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo o la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM), en el marco de las relaciones contractuales, comerciales o financieras de la empresa.
- Actuaciones que puedan vulnerar disposiciones legales, regulatorias o políticas internas relacionadas con transparencia, integridad y control.
- Posibles incumplimientos al Código de Ética, lineamientos de gobierno corporativo o normas de control interno.

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. garantiza la confidencialidad de la información suministrada y el manejo responsable de los datos. Asimismo, cuando la naturaleza de los hechos lo requiera, se activan los protocolos internos de análisis y escalamiento, incluyendo la articulación con las instancias competentes y, de ser procedente, la puesta en conocimiento de autoridades externas.

En el marco de la gestión de los reportes asociados a presuntos actos indebidos, la investigación interna se desarrolla conforme al nivel del presunto involucrado, con el fin de asegurar objetividad, control y debida independencia. En caso de que quien adelante la investigación considere que el incumplimiento al PTEP constituye una falta disciplinaria, deberá remitir el caso al despacho del instructor de procesos

disciplinarios, para que evalúe la procedencia de iniciar la respectiva investigación sancionatoria. Cuando el presunto responsable corresponde a personal operativo o administrativo, el caso es remitido al Jefe de Área respectiva para la gestión e investigación interna, quien elabora el informe correspondiente; dicho informe es revisado por la Auditoría Interna de Aguas Regionales antes de su envío al área de Ética y Cumplimiento del Grupo EPM o la dependencia que haga sus veces.

Cuando el presunto involucrado es un Jefe de Área o el Gerente General, la investigación es asumida directamente por el área de Auditoría Interna de Aguas Regionales, quien realiza el análisis, seguimiento y elaboración del informe, el cual es igualmente remitido al área de Ética y Cumplimiento del Grupo EPM.

En los casos en que el presunto involucrado sea el Auditor, la investigación es asumida por la Gerencia General, garantizando el principio de independencia en la revisión, y el informe resultante se remite igualmente al área de Ética y Cumplimiento del Grupo EPM.

Estos mecanismos se integran al Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) como instrumentos de prevención, detección, control y mejora continua, contribuyendo a la gestión de riesgos de corrupción y riesgos asociados, y al fortalecimiento de la confianza de los grupos de interés en la actuación íntegra y transparente de la empresa.

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
Articulación y promoción del canal corporativo de	Conocimiento y uso del canal por	• Divulgaciones realizadas del canal Línea Ética	• N° de acciones de	Responsable de cada proceso,

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
denuncias administrado por EPM	parte de colaboradores y grupos de interés	– Contacto Transparente. • Inclusión del canal en procesos de inducción, reinducción y relacionamiento con terceros.	divulgación ejecutadas. • % de procesos de inducción /reinducción que incluyen el canal.	Profesional de Desarrollo Organizacional / Profesional de Gestión Humana
Gestión de presuntos actos indebidos – personal operativo/administrativo	Casos investigados y documentos	•Casos remitidos al jefe de área correspondiente. • Investigaciones internas realizadas. •Informes de gestión elaborados. •Informes revisados por Auditoría. •Informes enviados a	• % de casos con informe de gestión. • N° de informes revisados por Auditoría. • Registro de envío a EPM.	Jefe de área correspondiente junto con el área de Auditoría Aguas Regionales

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
		Ética/Cumplimiento EPM.		
Gestión de presuntos actos indebidos – Jefes de Área o Gerencia	Casos gestionados con independencia	<ul style="list-style-type: none"> • Casos remitidos a Auditoría de Aguas Regionales. • Investigaciones realizadas por Auditoría. • Informes elaborados y enviados a EPM. 	<p>Número de casos gestionados por Auditoría.</p> <p>Registro de informes remitidos a EPM.</p>	Auditoría Aguas Regionales
Gestión de PQR, Derechos de petición o defraudación de fluidos	Casos atendidos por el proceso competente	<ul style="list-style-type: none"> • Casos trasladados al proceso responsable. • Respuestas emitidas dentro de términos legales. 	<p>Número de traslados oportunos.</p> <p>Cumplimiento de tiempos de respuesta.</p>	Profesional Comercial
Registro y trazabilidad de casos de integridad	Control institucional sobre riesgos de corrupción	• Casos registrados en base interna de seguimiento.	Base de datos actualizada.	Auditor/ Profesional de Desarrollo Organizacional

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
		<ul style="list-style-type: none"> •Seguimientos periódicos realizados. •Reportes internos elaborados. 	Número de reportes de seguimiento emitidos.	

6.1.4. Debida diligencia. La debida diligencia permite a la empresa conocer, evaluar y gestionar los riesgos asociados a terceros, aliados estratégicos y contratistas, asegurando relaciones transparentes y alineadas con los principios éticos y legales.

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
Aplicación de debida diligencia a terceros en procesos de contratación y compras.	Terceros evaluados bajo criterios de integridad, transparencia y riesgos de corrupción y LA/FT/FPADM antes de su vinculación o adjudicación.	<ul style="list-style-type: none"> •Verificar antecedentes del proveedor mediante el perfil Extradata (consultas en Policía Nacional, Procuraduría y Contraloría) cuando la cuantía sea ≤ 38 SMMLV. • Remitir para validación ante Ética y 	Seguimiento con líderes y profesionales de proceso	Profesional de compras

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
		<p>Cumplimiento de EPM, vía uo0608@epm.com.co, los procesos cuya cuantía sea > 38 SMMLV o aquellos en los que se identifiquen señales de alerta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentar los resultados de las consultas y validaciones como soporte del proceso. • Cuando se generen alertas, se convoca una RIC (Reuniones de Integración y Coordinación) con Profesional de Compras, líder del proceso solicitante, Profesional de Desarrollo Organizacional, Asuntos Legales y Secretaría General y 		

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
		<p>Profesional de Planeación para evaluar alternativas y definir decisión sustentada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar el análisis efectuado considerando criterios jurídicos, reputacionales, operativos, de integridad y de continuidad del servicio. 		
<p>Aplicación de debida diligencia en procesos de vinculación de personal</p>	<p>Personal vinculado con validaciones de integridad realizadas</p>	<p>Verificación de antecedentes judiciales, disciplinarios y fiscales, y revisión de posibles señales de alerta asociadas a riesgos de corrupción o LA/FT/FPADM, conforme a los procedimientos definidos por la empresa</p>	<p>Soportes de verificación en los expedientes de vinculación / Registros de validaciones realizadas</p>	<p>Profesional de Gestión Humana</p>

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
Actualización de criterios de evaluación de terceros y vinculación de personal	Criterios definidos	Ajuste de formatos y procedimientos conforme la normatividad vigente.	Validación con líderes de proceso	Dueños del Proceso.
Seguimiento a terceros críticos	Informes de seguimiento	Evaluación periódica del riesgo	Revisión conjunta con líderes de proceso	Profesional de Compras/ Profesional de Desarrollo Organizacional

6.2. REDES Y ARTICULACIÓN

La empresa promueve la articulación con redes, instancias y actores que fortalecen la lucha contra la corrupción, el intercambio de buenas prácticas y la mejora continua de los mecanismos de integridad y transparencia, mediante esquemas de coordinación tanto externos como internos, así:

6.2.1 Redes e instancias internas. La empresa fortalece la gestión de la integridad mediante la articulación entre procesos y roles internos que inciden en la prevención de riesgos de corrupción y riesgos asociados:

- **Gerencia General**, como instancia de direccionamiento y promoción de la cultura de integridad.

- **Profesional de Desarrollo Organizacional**, responsable de coordinar el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), su implementación, comunicación, capacitación y seguimiento.
- **Profesionales de Compras**, en la aplicación de debida diligencia a terceros y controles en la vinculación de proveedores.
- **Asuntos Legales y Secretaría General**, en la gestión de riesgos jurídicos, contractuales y reputacionales asociados a integridad.
- **Profesional de Planeación**, responsable de la administración de la matriz de riesgos institucional, incorporando, actualizando y haciendo seguimiento a los riesgos de corrupción y LA/FT/FPADM y a sus controles.
- **Profesional de Gestión Humana**, en la aplicación de controles de integridad en procesos de vinculación de personal, incluyendo la verificación de antecedentes a las personas seleccionadas.

Estas instancias actúan de manera coordinada para identificar riesgos, compartir información relevante, adoptar buenas prácticas y fortalecer los controles relacionados con la transparencia y la ética empresarial.

6.2.2 Redes e instancias externas. La articulación externa se orienta a la alineación con lineamientos, buenas prácticas y escenarios técnicos relacionados con integridad, transparencia y gestión de riesgos de corrupción y LA/FT/FPADM, a través de:

- **Instancias corporativas de Ética y Cumplimiento del Grupo EPM**, para la aplicación y alineación de lineamientos en integridad, gobierno corporativo y gestión de riesgos de fraude, corrupción y LA/FT/FPADM.
- **Espacios sectoriales de servicios públicos domiciliarios**, incluyendo escenarios promovidos por la Superintendencia de Servicios Públicos

Domiciliarios u otros actores del sector, cuando se aborden temas de control, Gobierno Corporativo y transparencia.

- **Jornadas, capacitaciones o eventos externos**, en temas de integridad, cumplimiento normativo y prevención de la corrupción o LA/FT/FPADM, en los que participe la empresa.
- **Referentes técnicos nacionales** en materia de transparencia, integridad y MIPG, cuyos lineamientos son adoptados como marco de referencia para el fortalecimiento institucional, aun cuando no exista vinculación formal a una red.

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
Articulación con instancias externas de integridad	Participación de la empresa en espacios externos de integridad y transparencia	Participación en espacios del Grupo EPM, sectoriales o eventos externos relacionados con integridad y cumplimiento	Evidencias de participación (actas, correos, invitaciones, listados de asistencia)	Gerencia General / Profesional de Desarrollo Organizacional
Articulación de redes internas para la gestión de la integridad	Coordinación interna entre procesos para la prevención de riesgos de corrupción y LA/FT/FPADM	Reuniones, lineamientos o acciones conjuntas entre Compras, Asuntos Legales y Secretaría General,	Registros de reuniones o acciones conjuntas desarrolladas	Profesional de compras / Profesional de Desarrollo Organizacional

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
		Planeación y Desarrollo Organizacional		
Integración de la gestión de integridad con la administración del riesgo	Riesgos de corrupción y LA/FT/FPADM gestionados dentro del sistema institucional	Incorporación, actualización y seguimiento de estos riesgos en la matriz institucional	Matriz de riesgos actualizada y reportes de seguimiento	Profesional de Planeación
Intercambio y adopción de buenas prácticas en integridad	Buenas prácticas identificadas y aplicadas	Identificación de experiencias externas o internas y su incorporación en procesos	Evidencia de prácticas adoptadas o ajustadas	Profesionales de Compras / Profesional de Desarrollo Organizacional
Fortalecimiento de la cultura de integridad	Acciones de sensibilización implementadas	Actividades internas de divulgación, comunicación y capacitación en ética, transparencia y riesgos de corrupción	Registro de actividades realizadas y participación	Profesional de Desarrollo Organizacional

6.3 MODELO DE ESTADO ABIERTO

En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. adopta los principios del Modelo de Estado Abierto para fomentar el acceso a la información pública, fortalecer la integridad y cultura de legalidad, y promover espacios de diálogo y corresponsabilidad con los grupos de interés. Estas acciones contribuyen a una gestión pública más transparente, participativa y confiable.

6.3.1. Acceso a la información pública y transparencia. La empresa garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, promoviendo la transparencia activa y pasiva en todos los ámbitos de su gestión. Para ello, pone a disposición información oportuna, verificable y actualizada que permite conocer su estructura, funciones, resultados y el desarrollo de los servicios públicos domiciliarios que presta.

Entre las prácticas implementadas se encuentran:

- Publicación de la información obligatoria conforme a la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Divulgación de informes de gestión, resultados institucionales y reportes de interés para la ciudadanía.
- Publicación de informes consolidados de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).
- Uso de lenguaje claro, comprensible e incluyente en las comunicaciones dirigidas a los usuarios y la comunidad.

La información de transparencia y acceso a la información pública de la empresa se encuentra disponible en el sitio web oficial, en la sección denominada “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, en la siguiente dirección:

<https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/>

6.3.2. Integridad pública y cultura de la legalidad. La empresa promueve una cultura organizacional fundamentada en la ética, el cumplimiento normativo y la legalidad, como base para prevenir riesgos de corrupción y fortalecer la confianza de la ciudadanía.

Este componente se desarrolla mediante:

- Divulgación de los principios de integridad, valores corporativos y lineamientos del Código de Ética.
- Acciones de sensibilización y capacitación en transparencia, ética pública y prevención de riesgos de corrupción y LA/FT/FPADM.
- Integración de la integridad con la gestión del riesgo institucional.
- Promoción del conocimiento de la normatividad aplicable al ejercicio de las funciones de la empresa.

6.3.3. Diálogo y corresponsabilidad. Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. reconoce el diálogo permanente con los grupos de interés como un mecanismo esencial para fortalecer la corresponsabilidad, la confianza institucional, la transparencia en la gestión y el control social. La empresa promueve relaciones basadas en la escucha activa, la información clara y oportuna, y la participación de la ciudadanía y demás actores relevantes en la gestión institucional. Así, busca garantizar que las

decisiones, actuaciones y resultados de su gestión sean conocidos, comprendidos y retroalimentados por la comunidad, favoreciendo la legitimidad institucional y la mejora continua.

En este marco, se desarrollan las siguientes líneas de acción:

-Estrategias de participación ciudadana: Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. facilita la interacción con la comunidad, permitiendo que los usuarios expresen sus necesidades, expectativas y propuestas, fortaleciendo la corresponsabilidad en la prestación de los servicios. Para ello, se dispone de un sistema multicanal de atención al usuario:

Canal telefónico:

- Línea gratuita nacional para reporte de daños (atención 7x24): 01 8000 415 115
- Línea desde celulares TIGO: #376
- Atención a Grandes Clientes: 01 8000 410 115
- Línea de atención para otros requerimientos: (604) 444 41 15

Canal presencial:

- Oficinas de atención al cliente de EPM; que integra la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado adscritos a Aguas Regionales.
- Instalaciones de Aguas Regionales (para requerimientos propios, atención de contratistas y gestión de daños por proyectos)
- Asesor en línea para atención remota
- Zonas de autogestión con módulos de pago y orientación telefónica

Canal escrito y digital:

- Buzón corporativo Aguas Regionales:
buzoncorporativo@aguasregionales.com
- Portal PQR Web para peticiones, quejas, reclamos y recursos
<https://portalclientes.epm.com.co/terminosCondiciones/>

• **Canales virtuales de autogestión:**

- Asesora virtual Emma
- WhatsApp corporativo: 302 300 01 15
- Aplicación móvil de autogestión, que permite consultas, pagos, reportes de daños, solicitud de turnos, datos de contacto y reporte de fraudes o situaciones irregulares.

Servicios gestionados mediante EPM (en sus sedes de atención al ciudadano):

- **Atención al Cliente:** Servicios de atención al cliente, soporte, capacitación, asesoría y acompañamiento.
- **Atención Comercial:** Facturación, cuentas por cobrar y gestión de cartera, incluyendo toma de lectura de medidores, suspensiones, reconexiones y cortes.
- **Recaudo:** Administración de convenios con entidades recaudadoras para el recaudo de facturas.

Servicios gestionados directamente en Aguas Regionales (en nuestras instalaciones):

- Atención de requerimientos de contratistas.

- Gestión de daños producidos por proyectos, excavaciones, ampliaciones y otras intervenciones de la empresa.

-Espacios de socialización de programas, proyectos, trámites y servicios
Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. informa a la comunidad sobre la gestión institucional, derechos y deberes de los usuarios, y cambios o mejoras en los servicios a través de la página web institucional, redes sociales oficiales, oficinas de atención, canales digitales, puntos de autogestión y la orientación de asesores en los diferentes canales de atención.

-Ejercicio de rendición de cuentas: La empresa explica su gestión, resultados, avances y retos mediante jornadas de rendición de cuentas virtuales o presenciales, donde el Gerente General y/o los Jefes de Área presentan resultados, proyectos y acciones desarrolladas. Se habilitan espacios de interacción para que los participantes formulen preguntas y observaciones.

-Gestión de PQRSDF como mecanismo de diálogo: Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P gestiona Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) a través de canales telefónicos, presenciales, escritos y virtuales, diferenciando los servicios gestionados por EPM en sus sedes de atención al ciudadano y los gestionados directamente en Aguas Regionales en nuestras instalaciones. El proceso se realiza de la siguiente manera:

- **Registro y radicación:** La solicitud se registra en el sistema interno de PQRSDF, asignándole un número de radicado único que permite su trazabilidad.
- **Clasificación:** La PQRSDF se clasifica según su tipología (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación) y la naturaleza del asunto.

- **Asignación:** Se remite al equipo responsable según competencia técnica, operativa o administrativa para su análisis y solución.
- **Análisis y verificación:** El equipo responsable revisa la información, valida los hechos y, si es necesario, solicita información adicional a Aguas Regionales, por ejemplo, datos técnicos de proyectos o gestión de obras.
- **Elaboración de la respuesta:** Se prepara la respuesta técnica o administrativa, asegurando claridad, completitud y fundamentación normativa.
- **Cumplimiento de tiempos:** Se atienden los plazos legales y las políticas internas de atención.
- **Cierre del caso:** Una vez emitida la respuesta, se registra la gestión y se cierra el requerimiento en el sistema.

Canales de notificación:

- Correo electrónico
- Entrega personal
- Aviso o comunicación oficial según la naturaleza del requerimiento

-Incorporación de recomendaciones y observaciones de los grupos de interés

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. analiza las observaciones recibidas por medio de los diferentes canales y jornadas de socialización, incorporándolas para formular acciones de mejora, ajustes en la gestión y fortalecimiento de la integridad institucional, cerrando así el ciclo de diálogo y promoviendo la mejora continua.

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
Publicación y actualización de información en	Información institucional disponible,	Publicación y revisión periódica de	% de cumplimiento de	Profesional de Desarrollo Organizacional /

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
la sección de Transparencia	completa y actualizada	información obligatoria y de interés público en la página web institucional, incluyendo información sobre los canales de atención y servicios prestados por EPM y Aguas Regionales	publicaciones obligatorias; Frecuencia de actualización de la sección	Área de Comunicaciones
Sensibilización en integridad, ética y legalidad	Jornadas de sensibilización realizadas	Ejecución de espacios de formación interna sobre ética pública, integridad y prevención de la corrupción, promoviendo la cultura de transparencia en los canales de atención al usuario	Nº de jornadas realizadas; Nº de colaboradores participantes	Profesional de Desarrollo Organizacional
Implementación de estrategias de participación ciudadana	Estrategias de participación ejecutadas	Desarrollo de actividades de interacción con grupos de interés a través de canales de atención telefónicos,	Nº de actividades de participación realizadas; Registro de interacciones ciudadanas	Área Gestión Operativa y Comercial

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
		presenciales, escritos y digitales, diferenciando los servicios gestionados por EPM en sus sedes y los atendidos directamente en Aguas Regionales		
Ejercicio de rendición de cuentas	Jornada(s) de rendición de cuentas realizada(s)	Planeación, convocatoria, divulgación y ejecución de espacios de rendición de cuentas, incluyendo transmisión virtual o presencial, atención de preguntas ciudadanas y presentación de resultados de servicios gestionados por EPM y por Aguas Regionales	Nº de jornadas realizadas en el año.	Gerente General / jefes de Área / Comunicaciones
Análisis e incorporación de	Acciones de mejora formuladas y	Registro, clasificación, asignación, análisis y	Nº de PQRSDF gestionadas; % de	Área Gestión Operativa y Comercial

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
observaciones ciudadanas	requerimientos atendidos	respuesta de PQRSDF recibidas; notificación a los usuarios vía correo electrónico, entrega personal o aviso; diferenciando servicios gestionados por EPM en sus sedes y por Aguas Regionales en nuestras instalaciones	observaciones que generan acciones de mejora; cumplimiento de tiempos de respuesta	

6.4. INICIATIVAS ADICIONALES

Además de las estrategias centrales relacionadas con la transparencia, el Estado Abierto, el acceso a la información pública y la cultura de la legalidad, el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. incorpora un conjunto de iniciativas adicionales orientadas a fortalecer la gestión institucional, mejorar los controles administrativos y reducir riesgos asociados a la corrupción y a la inadecuada gestión contractual.

Estas iniciativas refuerzan especialmente la estandarización de procesos, la claridad normativa interna, la trazabilidad documental y la publicidad de la gestión

contractual, como elementos clave para una administración íntegra, verificable y alineada con los principios de transparencia.

En el marco de estas acciones, la empresa:

- Publica los procesos de contratación abiertos en la página institucional y promueve su difusión interna entre los colaboradores.
- Mantiene disponible el Manual de Contratación en la página web institucional.
- Asigna a cada Administrador de Contrato el seguimiento técnico y administrativo de la ejecución contractual.
- Garantiza que todos los contratos cuenten con trazabilidad documental desde la planeación hasta la liquidación.
- Promueve el uso de plataformas electrónicas de contratación:
 - Compras menores:
<https://portalesepm.epm.com.co/TeCuento/default.aspx>
 - Información para contratistas y matrícula de proveedores:
<https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/proveedores-y-contratistas/>
- Exige a los contratistas la firma de cláusulas de ética, transparencia y anticorrupción, la declaración de conflicto de interés y el cumplimiento del Código de Ética y el Manual de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM.
- Establece que cualquier irregularidad detectada en procesos contractuales debe ser reportada al Canal Ético del grupo EPM o a las autoridades competentes.

A continuación, se presentan las actividades que hacen parte de este componente:

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
Publicación de procesos de contratación abiertos en la página institucional y difusión interna	Procesos contractuales visibles y socializados	Publicación periódica de procesos abiertos y comunicación interna a colaboradores	Evidencia de publicaciones en la web y comunicaciones internas realizadas	Profesional de Compras
Disponibilidad y actualización del Manual de Contratación	Manual actualizado y accesible	Revisión normativa, actualización del documento y publicación en la página institucional	Manual publicado y versión vigente disponible	Profesional de Compras / Equipo de comunicaciones
Seguimiento técnico y administrativo a la ejecución contractual	Control sobre la ejecución de los contratos	Registro de actividades de supervisión realizadas por cada Administrador de Contrato	Informes o registros de seguimiento contractual cuando se presenten hallazgos	Administradores de Contrato
Trazabilidad documental de los procesos contractuales	Expedientes contractuales completos y verificables	Organización y conservación de soportes desde planeación hasta liquidación	Expedientes contractuales con documentación completa	Administradores de Contrato / Profesional de compras
Uso de plataformas electrónicas institucionales	Gestión contractual con soporte en	Gestión de compras menores y registro de	Registros de uso de plataformas y proveedores inscritos	Profesionales de Compras

Actividad	Meta o Producto	Acciones medibles	Indicador / Seguimiento	Responsable
para compras y proveedores	herramientas digitales	proveedores en plataformas institucionales		
Inclusión de cláusulas de ética, transparencia y conflicto de interés en contratos	Contratos alineados con lineamientos de integridad	Incorporación de cláusulas y exigencia de compromisos firmados a contratistas	Contratos que contengan las cláusulas requeridas	Asuntos Legales y Secretaría General / Profesional de compras
Gestión de reportes de posibles irregularidades contractuales	Atención oportuna de alertas de integridad	Recepción y trámite de reportes a través del Canal Ético	Registros de reportes gestionados conforme al procedimiento	Gerente General / Jefes de Área / Auditor

7. MONITOREO. ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN

Con el fin de asegurar la implementación efectiva, el seguimiento continuo y la mejora del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. adopta un esquema de responsabilidades basado en el modelo de líneas de defensa, articulado con la planeación institucional y la gestión de riesgos.

El PTEP se integra a la dinámica de gestión de la empresa, por lo que sus acciones, metas y controles son objeto de monitoreo periódico, verificación y evaluación, garantizando trazabilidad, control y mejora continua.

7.1 ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA

La administración del PTEP está a cargo del Profesional de Desarrollo Organizacional. En su rol de coordinador del Programa, le corresponde:

- Liderar la implementación del PTEP en la empresa.
- Consolidar la información relacionada con las actividades, avances y evidencias del Programa.
- Articular con los líderes de proceso la ejecución de las acciones definidas en el PTEP.
- Promover la incorporación de ajustes o mejoras cuando se identifiquen desviaciones o riesgos.
- Apoyar los espacios de socialización interna del Programa y de sus lineamientos.
- Servir como punto de referencia institucional frente al seguimiento del PTEP.

7.2 MONITOREO (PRIMERA Y SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA)

El monitoreo del Programa se desarrolla de manera articulada entre quienes ejecutan las actividades y quienes realizan seguimiento a la gestión.

7.2.1 Primera Línea de Defensa – Ejecución y monitoreo operativo: Está conformada por los líderes de proceso y responsables de actividades del PTEP, quienes tienen a su cargo:

- Ejecutar las actividades asignadas dentro del Programa.

- Aplicar los controles definidos en sus procesos para prevenir riesgos de corrupción y riesgos asociados.
- Mantener los soportes y evidencias que den cuenta del cumplimiento de las acciones.
- Reportar avances, dificultades o alertas relacionadas con la ejecución de las actividades del Programa.

Aquí se incluyen, según corresponda a cada acción:

- Profesionales de Compras.
- Asuntos Legales y Secretaría General.
- Profesional de Planeación.
- Profesional de Gestión Humana.
- Otros responsables de procesos que tengan actividades asignadas en el PTEP.

7.2.2 Segunda Línea de Defensa – Seguimiento y articulación. Corresponde al Profesional de Desarrollo Organizacional, quien, en el marco de la gestión institucional y de riesgos, realiza:

- Seguimiento a las acciones del PTEP incorporadas en los instrumentos de planeación.
- Articulación del Programa con la gestión de riesgos institucional (matriz de riesgos, controles y seguimiento).
- Revisión del avance de metas y acciones relacionadas con integridad, transparencia y prevención de riesgos de corrupción.

- Apoyo metodológico para el registro y seguimiento de la información del Programa.

Este rol fortalece la coherencia entre el PTEP, la planeación y la gestión de riesgos de la empresa.

7.2.3 Supervisión (Línea Estratégica). La supervisión general del Programa corresponde a la Gerencia General, como instancia de direccionamiento estratégico, le corresponde:

- Respalda la implementación del PTEP como herramienta de gestión institucional.
- Velar por su alineación con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Promover la cultura de integridad, transparencia y legalidad.
- Conocer los avances generales del Programa y apoyar la adopción de acciones de mejora cuando se requiera.

7.2.4 Auditoría, evaluación y mejora (Tercera Línea de Defensa). La función de evaluación independiente está a cargo del **Área de Auditoría**, quien, dentro de sus competencias, realiza:

- Verificación de que el Programa se esté ejecutando conforme a lo definido.
- Revisión de la existencia de soportes, registros y evidencias de las actividades del PTEP.
- Emisión de observaciones y recomendaciones orientadas a la mejora del Programa.

El área de auditoría **no ejecuta** el Programa, pero evalúa su cumplimiento como parte del sistema de control de la empresa.

7.2.5 Responsabilidades generales de los colaboradores. Todos los colaboradores y contratistas de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., en el marco del PTEP, deben:

- Actuar conforme a los principios de integridad, legalidad y transparencia.
- Cumplir las políticas, lineamientos y procedimientos internos relacionados con la prevención de riesgos de corrupción.
- Proteger la confidencialidad de la información a la que tengan acceso.
- Reportar, a través de los canales definidos por la empresa, cualquier situación que pueda constituir una irregularidad o acto contrario a la ética.
- Hacer uso adecuado de los bienes, recursos e información de la empresa.

8. REPORTES

El Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP contará con un esquema de reportes que permita evidenciar su avance, facilitar la toma de decisiones y asegurar la trazabilidad de la gestión.

8.1 REPORTES INTERNOS DE SEGUIMIENTO

El **Profesional de Desarrollo Organizacional**, en su calidad de **administrador del PTEP**, será el responsable de consolidar periódicamente la información relacionada con:

- Avance de las actividades definidas en el programa.
- Cumplimiento de metas e indicadores.
- Dificultades, desviaciones o riesgos identificados en la implementación.
- Acciones de mejora requeridas.

Estos reportes se alimentan de la información suministrada por los responsables de cada actividad (Profesionales de Compras, Profesional de Gestión Humana, Asuntos Legales y Secretaría General, Profesional de Planeación, administradores de contrato, entre otros).

8.2 PRESENTACIÓN A LA DIRECCIÓN

Los resultados del seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP:

- Serán presentados dos (2) veces al año a la **Gerencia General**, como instancia de direccionamiento y supervisión del programa.
- Servirán de insumo para la toma de decisiones, priorización de acciones y fortalecimiento de los controles asociados a la integridad y la transparencia.
- Los avances, resultados o situaciones relevantes del PTEP se presentarán ante el Equipo de Gerencia, con el fin de promover la corresponsabilidad directiva en la gestión de los riesgos de corrupción y en la implementación de acciones de mejora, una vez al año o cuando el Gerente General así lo determine.

8.3 REPORTES ASOCIADOS A POSIBLES IRREGULARIDADES

De forma complementaria al seguimiento del PTEP:

- Las situaciones que puedan constituir actos de corrupción, conflictos de interés, incumplimientos éticos o riesgos asociados deberán ser reportadas a través de los canales definidos por la empresa (Canal Ético).

La información derivada de estos reportes constituye un insumo relevante para:

- Identificar fallas en controles.
- Detectar riesgos emergentes.
- Ajustar actividades del PTEP desde un enfoque preventivo.

9. FORMACIÓN

La formación es una herramienta fundamental para fortalecer la cultura de legalidad, ética e integridad en Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., contribuyendo a la prevención de riesgos de corrupción y a la apropiación del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP.

El Profesional de Desarrollo Organizacional, como administrador del PTEP, liderará acciones de formación y sensibilización relacionadas con:

- Principios de ética e integridad.
- Prevención de la corrupción, fraude, conflictos de interés y riesgos asociados (LA/FT/FPADM).

- Buenas prácticas en la gestión contractual y uso adecuado de los recursos.
- Responsabilidades de los colaboradores frente al PTEP.

Estas acciones podrán desarrollarse mediante:

- Jornadas internas de capacitación.
- Espacios de sensibilización en reuniones de equipo.
- Material pedagógico o guías internas.

La formación priorizará procesos con mayor exposición a riesgos, como contratación, toma de decisiones y manejo de información.

10. COMUNICACIÓN

La divulgación del PTEP y de los mensajes asociados a integridad se realizará en coordinación con el área de Comunicaciones de la empresa, con el fin de asegurar coherencia, alcance y claridad en los mensajes institucionales. Para ello se podrán utilizar:

- Publicaciones en la página web institucional (<https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/>)
- Comunicaciones internas (correos, carteleras, reuniones).
- Difusión de lineamientos éticos, políticas y buenas prácticas.

El objetivo es que los colaboradores y demás grupos de interés:

- Conozcan el Programa de Transparencia y Ética Pública.
- Comprendan su rol en la prevención de riesgos.
- Identifiquen los canales institucionales para reportar situaciones irregulares.

11. AUDITORÍA Y MEJORA

La evaluación del PTEP hace parte del esquema de control institucional.

11.1 AUDITORÍA

El área de **Auditoría** (tercera línea de defensa) podrá:

- Verificar la implementación de las acciones definidas en el PTEP.
- Revisar la existencia de evidencias de cumplimiento.
- Evaluar la coherencia entre lo planificado y lo ejecutado.

Como resultado, podrá emitir recomendaciones orientadas al fortalecimiento del programa y de los controles asociados a la integridad.

11.2 MEJORA CONTINUA

Con base en:

- Resultados del seguimiento.
- Hallazgos de auditoría.
- Situaciones reportadas a través de canales éticos.
- Cambios normativos o institucionales.

El Profesional de Desarrollo Organizacional, en articulación con las áreas involucradas, podrá proponer:

- Ajustes a actividades.
- Inclusión de nuevos controles.
- Refuerzo de acciones de formación o comunicación.

Esto permite que el PTEP se mantenga como un instrumento dinámico, preventivo y alineado con los riesgos reales de la empresa.

12. PUBLICACIÓN DEL BORRADOR Y RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y como parte del proceso de implementación de la Estrategia de Gobierno Digital en Aguas Regionales EPM, especialmente en lo relacionado con el componente de «participación ciudadana», el borrador del Programa de Transparencia y Ética Pública fue publicado en la página web institucional <https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales>, entre el 12 y el 26 de marzo de 2026.

Lo anterior, con el fin de que los ciudadanos pudieran presentar sus comentarios y observaciones, si así lo consideraban pertinente, a través del correo electrónico harol.bravo@aguasregionales.com

13. ANEXOS

- Anexo 1 - Procedimiento para la Planeación, Formulación y Actualización del PTEP.
- Anexo 2 - Procedimiento para la Articulación del PTEP con la planeación estratégica.
- Anexo 3 - Procedimiento para la Participación Ciudadana y de Grupos de Interés en el PTEP.
- Anexo 4 - Procedimiento para el Seguimiento, Evaluación y Mejora del PTEP.
- Anexo 5 - Plan de trabajo PTEP.