



POLITICA

FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESO 2025

espy

POLITICA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

La Empresa Oficial de Servicios Públicos Domiciliarios **ESPY S.A. E.S.P.** asume el fortalecimiento organizacional y la simplificación de procesos como ejes estratégicos para garantizar la eficiencia institucional, la mejora continua y la satisfacción de la ciudadanía en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

OBJETIVO

Optimizar la gestión institucional mediante el diseño, implementación y mejora de estructuras organizacionales y procesos ágiles, flexibles y centrados en el ciudadano, que promuevan la transparencia, la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

ALCANCE

Esta política aplica a todas las áreas, dependencias y procesos de la empresa, tanto misionales como de apoyo, que intervienen en la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión institucional.

PRINCIPIOS

- **Eficiencia:** Uso adecuado de los recursos públicos para generar mayor valor.
- **Simplificación:** Eliminación de trámites y cargas innecesarias para la ciudadanía y la organización.
- **Calidad:** Procesos confiables, oportunos y con enfoque en la satisfacción de los usuarios.
- **Innovación:** Adopción de herramientas digitales y metodologías modernas de gestión.
- **Transparencia:** Claridad y apertura en los procedimientos internos y externos.

- Participación: Involucramiento de los colaboradores y la ciudadanía en la mejora de procesos.

COMPROMISOS INSTITUCIONALES

La **ESPY S.A. E.S.P.** se compromete a:

- Diseñar estructuras organizacionales alineadas con los objetivos estratégicos de la entidad.
- Revisar, actualizar y simplificar periódicamente los procesos institucionales.
- Implementar herramientas tecnológicas que fortalezcan la automatización y digitalización de trámites.
- Desarrollar programas de capacitación que fortalezcan la cultura de eficiencia y servicio al ciudadano.
- Promover la participación de los colaboradores en la identificación y solución de cuellos de botella.
- Establecer mecanismos de control y seguimiento para garantizar la mejora continua de los procesos.

RESPONSABLES

- Gerencia: Define las directrices estratégicas y aprueba los cambios organizacionales.
- Oficina de Planeación - Calidad: Lidera la implementación y seguimiento de la política.
- Procesos misionales y de apoyo: Ejecutan y ajustan sus procesos en coherencia con la política.
- Oficina de Control Interno: Evalúa la eficacia de las acciones implementadas y recomienda mejoras.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El cumplimiento de esta política se medirá a través de:

- Indicadores de eficiencia y simplificación de procesos.
- Informes periódicos de avance en la modernización institucional.
- Encuestas de satisfacción de la ciudadanía y de los colaboradores.
- Auditorías internas y externas sobre gestión organizacional.

Esta política constituye el marco de acción para consolidar una empresa pública moderna, eficiente e innovadora, orientada a la generación de valor público y a la confianza ciudadana.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Creación documento	Fecha de Emisión
01	Creación documento	29 DIC 2025

APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
ANA MARIA GONZALEZ JIMENEZ JEFE DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Original firmado en Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	ANA MARIA GONZALEZ JIMENEZ JEFE DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL Original firmado en Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	MARIA LYDA SERNA PRESIDENTE COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO Original firmado en Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional

