

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Corte del servicio de acueducto: Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida, retiro del medidor y su respectiva entrega al usuario.

Desviaciones significativas: Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis.

Factura de servicios públicos: cuenta de cobro que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo del contrato de servicios públicos.

Falla en la prestación del servicio: Incumplimiento por parte de ESANT S.A E.S.P. en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la CRA.

Fuga Imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

Fuga Perceptible: volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones de un inmueble y que puede detectarse por los sentidos, directamente o por las huellas que deja en muros o pisos, conforme al Decreto 302 de 2000 en su artículo 3 numeral 14.

Multiusuarios: Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes. Conforme al Decreto 302 de 2000 en su artículo 3 numeral 26.

Reconexión: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.

Reinstalación: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido.

Servicio público domiciliario de acueducto: Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Subsidio: Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que ESANT S.A E.S.P.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos.

Suscriptor o usuario potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por ESANT S.A E.S.P.

Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

Caja de inspección: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular.

Conexión errada de alcantarillado: Todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre la red local de aguas lluvias o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red local de aguas residuales.

Acometida

DE ACUEDUCTO: Derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

DE ALCANTARILLADO: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

CLANDESTINA O FRAUDULENTA: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.

Instalaciones domiciliarias o internas

DE ACUEDUCTO: conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua potable del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

DE ALCANTARILLADO: conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalado en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red local de alcantarillado de aguas negras y lluvias. En conjuntos residenciales conformados por varias unidades independientes, habrá una caja de inspección general ubicada en la entrada del conjunto hasta dónde llega la red local.

Red Local

DE ACUEDUCTO: Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad del cual se derivan las acometidas de los inmuebles.

DE ALCANTARILLADO SANITARIO: sistema de evacuación y transporte de las aguas residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas residuales de los inmuebles.

DE ALCANTARILLADO PLUVIAL: sistema de conducción de aguas lluvias de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de aguas lluvias de los inmuebles, al que se deben conectar los sumideros pluviales dispuestos en las vías y zonas públicas.

DE ALCANTARILLADO COMBINADO: sistema de evacuación y transporte de aguas lluvias y residuales de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles. La construcción de estas redes se hará siguiendo los parámetros establecidos por las normas vigentes sobre la materia.

Red matriz o Primaria de alcantarillado: Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforma la malla principal de drenajes de aguas negras y lluvias de una población que recibe el agua procedente de las redes secundarias y las transporta hasta las estaciones de bombeo, plantas de tratamiento o disposición final.

Red de distribución acueducto y red alcantarillado.

Red de distribución de Acueducto: Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias.

Red de Alcantarillado: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

Saneamiento básico: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 Ley 142 de1994).

Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. (Art. 14.23 Ley 142 de1994)

Acción Correctiva: Conjunto de Acciones tomadas para eliminar la causa de No Conformidades detectadas u otra situación indeseable, con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

Acción de Mejora: Gestión correctiva y/o preventiva que subsana la causa que dio origen al hallazgo identificado.

Alcance de la Auditoria: Extensión y límites de la auditoría.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

Aspectos por Mejorar: Puntos institucionales en los cuales se pueden implementar acciones que permitan incrementar los resultados del producto, proceso o el sistema en términos de economía, eficacia o eficiencia.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Financiera, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de gestión de la Seguridad de la Información, Sistema de Gestión Jurídica y Contratación, con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Auditado: Organización que es auditada.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoria

Auditor Líder de Auditoría Interna: Profesional asignado por control interno para planear y coordinar la ejecución de la auditoría interna planificada para un periodo determinado.

Auditor Líder del Proceso: Personal de planta asignado por control interno y por el auditor líder de la auditoria del SIGC para dirigir y coordinar al grupo de auditoria para la ejecución de la auditoría interna al proceso asignado.

Auditor: Trabajador asignado por control interno y por el auditor líder de la auditoria del SIGC para realizar la auditoría interna y apoyar el auditor líder del proceso.

Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor al considerar el desarrollo de los objetivos y los hallazgos de la auditoría.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control: Definido como los medios de regulación utilizados por un individuo o empresa, como determinadas tareas reguladoras.

Corrección: Acción inmediata tomada para eliminar una No Conformidad detectada que pueda ser subsanada inmediatamente.

Criterio de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoria.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Mejora Continua: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Observador: persona que acompaña al equipo auditor, pero que no audita.

Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

Plan de Mejoramiento Funcional o por Procesos: Constituyen los planes administrativos que contienen las acciones de mejoramiento a nivel de los procesos y de las áreas responsables dentro de la organización, que han de adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento en procura de los objetivos institucionales.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Comité Institucional de Control Interno: es un órgano de asesoría y decisión en los asuntos de control interno de la ESANT. En su rol de responsable y facilitador, hace parte de las instancias de articulación para el funcionamiento armónico del Sistema de Control Interno.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: es un órgano rector, articulador y ejecutor, a nivel institucional, de las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Modelo Estándar de Control Interno: es una herramienta gerencial que tiene como fin servir de control de controles para que las entidades del Estado logren cumplir con sus objetivos institucionales y con el marco legal aplicable a ellas.

Autoevaluación: Evaluación por parte de los responsables del diseño y la implementación de una intervención para el desarrollo.

Sistema de Control Interno: Conjunto de elementos que interactúan entre sí para validar el funcionamiento de una entidad por medio de mecanismos de verificación y evaluación.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Es un modelo de política creado por el Departamento Administrativo de Función Pública que dicta el lineamiento a las entidades para la planeación y la gestión institucional a través de 7 dimensiones; Talento Humano, Direccionamiento estratégico y planeación, Gestión de los valores para el resultado, Evaluación de resultados, Información y comunicaciones, Gestión del conocimiento y Control Interno.

Derecho de autor: “Son los derechos de los creadores sobre sus obras literarias y artísticas. Las obras que se prestan a la protección por derecho de autor van desde los libros, la música, la pintura, la escultura y las películas hasta los programas informáticos, las bases de datos, los anuncios publicitarios, los mapas y los dibujos técnicos”. (OMPI, s.f.)

Enrutador (Router): es un dispositivo electrónico que se interconecta en la red de datos y permite que la Información, que viaja por dicha red en forma de paquetes, sea enrutada y direccionada hacia su destino.

Gestión De Riesgos De Seguridad Digital: es el conjunto de actividades coordinadas dentro de una organización o entre organizaciones, para abordar el riesgo de seguridad digital, mientras se maximizan oportunidades. Es una parte integral de la toma de decisiones y de un marco de trabajo integral para gestionar el riesgo de las actividades económicas y sociales. Se basa en un conjunto flexible y sistemático de procesos cíclicos lo más transparente y lo más explícito posible. Este conjunto de procesos ayuda a asegurar que las medidas de gestión de riesgos de seguridad digital (medidas de seguridad) sean apropiadas para el riesgo y los objetivos económicos y sociales en juego.

Lineamientos Ti: Son reglas que especifican una acción o respuesta que se debe seguir en una situación determinada. En sí, son especificaciones técnicas que tienen una función instrumental que responden a cómo se implementa una política. Pueden cambiar con frecuencia debido a que los procedimientos manuales, estructura organizacional, procesos del negocio y las tecnologías de la información que se mencionan cambian rápidamente. Son también llamadas política específica o de ámbito técnico. Para efecto de este manual, solo serán llamados lineamientos.

Mejores Prácticas: Una regla de seguridad específica o una plataforma que es aceptada, a través de la industria al proporcionar el enfoque más efectivo a una implementación de seguridad concreta. Las mejores prácticas son establecidas para asegurar que las características de seguridad de los sistemas utilizados con regularidad estén configurados y administrados de manera uniforme, garantizando un nivel consistente de seguridad a través de la entidad.

Políticas Ti: Son directrices u orientaciones que debe generar TIC's y que indican la intención de la alta gerencia, con el propósito de establecer pautas para lograr los objetivos propuestos en la Estrategia de TI. Son establecidas para que perduren a largo plazo y aplican a grupos grandes de áreas o personas dentro y, muchas veces, fuera de la organización (deben ser cumplidas por los contratistas y terceros que trabajan con la organización y que por sus funciones deben tener acceso a su información y a su infraestructura). Son también llamadas Políticas generales y/o corporativas. Para efecto de este manual, solo serán llamadas políticas

Propiedad Intelectual: “La propiedad intelectual (P.I.) se relaciona con las creaciones de la mente: invenciones, obras literarias y artísticas, así como símbolos, nombres e imágenes utilizados en el comercio.

La legislación protege la P.I., por ejemplo, mediante las patentes, el derecho de autor y las marcas, que permiten obtener reconocimiento o ganancias por las invenciones o creaciones. Al equilibrar el interés de los innovadores y el interés público, el sistema de P.I. procura fomentar un entorno propicio para que prosperen la creatividad y la innovación". (OMPI, s.f.).

Recurso Tecnológico: Son todos los bienes tangibles e intangibles que posee la entidad, que constituyen herramientas informáticas para el desarrollo de las labores diarias. Los recursos tecnológicos y la Información son de propiedad de la Esant y deben ser utilizados únicamente para propósitos legítimos de la entidad. Se permite que los Usuarios utilicen estos Recursos para facilitarles el desempeño de sus tareas. El uso de estos Recursos es un privilegio que puede ser revocado en cualquier momento.

Riesgo: Es el efecto de incertidumbres sobre objetivos y puede resultar de eventos en donde las amenazas cibernéticas se combinan con vulnerabilidades generando consecuencias económicas. Riesgo de seguridad digital: es la expresión usada para describir una categoría de riesgo relacionada con el desarrollo de cualquier actividad en el entorno digital. Este riesgo puede resultar de la combinación de amenazas y vulnerabilidades en el ambiente digital. Puede debilitar el logro de objetivos económicos y sociales, así como afectar la soberanía nacional, la integridad territorial, el orden constitucional y los intereses nacionales. El riesgo de seguridad digital es de naturaleza dinámica. Incluye aspectos relacionados con el ambiente físico y digital, las personas involucradas en las actividades y los procesos organizacionales que las soportan.

Seguridad De La Información: La seguridad de la información es el conjunto de medidas técnicas, operativas, organizativas, y legales que permiten a las organizaciones resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma. El concepto de seguridad de la información no debe ser confundido con el de seguridad informática, ya que este último sólo se encarga de la seguridad en el medio informático, pero la información puede encontrarse en diferentes medios o formas, y no solo en medios informáticos. La seguridad de la información se encarga de garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad de nuestra información. Integridad: Propiedad de salvaguardar la exactitud y estado completo de los activos de información. [NTC 5411-1:2006]. Disponibilidad: Propiedad de que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada. [NTC 5411-1:2006]. Confidencialidad: Propiedad que determina que la información no esté disponible ni sea revelada a individuos entidades o procesos no autorizados. [NTC5411- 1:2006].

Servidor Público: Se refiere a todos los empleados, contratistas, consultores o trabajadores temporales de la Esant.

Software: Son aquellos elementos informáticos, sobre los cuales la Esant, tiene el derecho de uso o de propiedad intelectual, que permiten que las labores de procesamiento de Información sirvan como herramienta de productividad y gestión.

Están conformados entre otros por: A) Sistemas operativos. B) Software de ofimática, c) Software de desarrollo, D) Software comercial, E) Software de comunicaciones

Software Autorizado: Sistemas operacionales, paquetes de usuario final y aplicativos, que TIC ha instalado, previo visto bueno para su adquisición, actualización o renovación y con la Autorización legal del proveedor para su uso, o si se trata de licencias otorgadas con el código fuente, para generar modificaciones al mismo. El uso de Software no autorizado o adquirido ilegalmente se considera como una violación a los derechos de autor, previsto en la Ley 603 de 2000.

Software Licenciado: Se refiere a la obtención del derecho para uso del software de computador.

Usuario Tics: Se refiere a todos los servidores públicos y cualquier otra persona o entidad que utilice los Recursos Tecnológicos de la Esant.

Sensibilización: Es un proceso que tiene como objetivo principal impactar sobre el comportamiento de una población o reforzar buenas prácticas sobre algún tema en particular.

Entrenamiento: Proceso utilizado para enseñar habilidades, que permitan a una persona ejecutar funciones específicas asignadas su cargo.

Educación: Formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la sociedad a la que pertenecen.

Desarrollo Profesional: Es una fase del crecimiento personal que obedece a las necesidades de autosuperación que experimenta cada individuo; asimismo, el desarrollo profesional del personal de una organización hace parte de los procesos de desarrollo de recursos humanos y es fruto de la inversión que hacen las empresas en las personas que las conforman y que, a través de su trabajo, las engrandecen.