	<b>Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Publicas de Armenia</b>	Documento controlado
		Código: GG-D-031
		Versión: 01
		Fecha de Emisión: 18-12-11
		Página: 1 de 2

## 1. Política de participación ciudadana en la gestión

Empresas Públicas de Armenia ESP. Articula todas sus actuaciones de manera integral, incluyente y participativa con los distintos actores involucrados en el desarrollo de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, enfocando sus acciones a la generación de cambios en los comportamientos de las partes interesadas, frente al uso adecuado y eficiente de los servicios, la sostenibilidad de la Empresa, la satisfacción de los clientes y el control de impactos ambientales presentados durante la prestación de los servicios, como elementos para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Enmarcadas en el contexto legal, institucional, político, ambiental, económico y social de la región y del sector agua potable y saneamiento básico.

## 2. Objetivo:

Orientar las actuaciones de Empresas Publicas de Armenia ESP., con el propósito de optimizar la prestación de los servicios domiciliarios, creando y fortaleciendo los espacios de participación comunitaria, generando sentido de pertenencia, cultura ciudadana en los armenios, la sostenibilidad de los servicios y el control de los impactos ambientales.

## 3. Alcance y campo de aplicación:

La política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Publicas de Armenia ESP., aplica a todos los funcionarios y contratistas que realicen acciones y actividades operativas y administrativas, ejecutadas para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en las que interactúen con las Partes Interesadas.

## 4. Líneas de Actuación

Todas las acciones de Empresas Públicas de Armenia ESP., enfocadas a la participación ciudadana se encuentran documentadas en las siguientes Líneas de Actuación:

### 4.1 Gestión Social


- Ejecución de actividades enfocadas a la consolidación de la Responsabilidad Social de Empresas Publicas de Armenia ESP., con las partes interesadas.

### 4.2 Manejo Adecuado de la Infraestructura.

- Ejecución de inversiones para la prestación de los Servicios Públicos Domide Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Cumplimiento de la Legislación Vigente.

### 4.3 Fortalecimiento de la Participación Ciudadana en la Gestión de los Servicios Públicos.

- Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano:
  - Rendición de cuentas GG-PP-005 Anexo 3.

	<b>Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Publicas de Armenia</b>	Documento controlado
		Código: GG-D-031
		Versión: 01
		Fecha de Emisión: 18-12-11
		Página: 2 de 2

- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información GG-PP-005 Anexo 5.
- Informes de gestión presentados ante el Consejo Municipal
- Proyectos ejecutados con la comunidad.
- Carta de Trato Digno de Empresas Públicas de Armenia ESP. GG D 030
- Evaluación de la satisfacción de las partes interesadas en las actividades ejecutadas por los procesos operativos y/o Administrativos.

**4.4 Desarrollo de Responsabilidades frente al control de Impactos Ambientales:** Acciones que se encuentran bajo el concepto de responsabilidades ciudadanas en el manejo integral del recurso hídrico y de los residuos sólidos,

- Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV
- Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio de Armenia PGIRS (Acciones bajo la responsabilidad de Empresas Publicas de Armenia ESP).
- Planificación y seguimiento de la Gestión Ambiental de corto plazo de Empresas Publicas de Armenia ESP.
- Modelo de intervención de la cuenca del río Quindío proyectadas para el Plan de Acción de la Vigencia.
- Control de impactos ambientales ocasionados en las obras de construcción, reposición y rehabilitación del sistema de Acueducto y Alcantarillado.
- Programa de uso eficiente y ahorro del agua.
- Acciones para la disminución del Índice de Agua No Contabilizada (IANC).
- Sistema de Gestión Ambiental
- Cumplimiento legislación ambiental aplicable a la gestión
- Acciones de los Comité de Gestión Ambiental.

#### **1.1.5 Fortalecimiento de la identidad y la imagen corporativa de Empresas Públicas de Armenia ESP**

- Plan de comunicaciones Vigente.
- Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información GG-PP-005 Anexo 5.
- Cumplimiento de la Legislación Vigente.