

ACUERDO No. 032
(Diciembre 21 de 2015)

Por el cual se establece la Estructura Orgánica interna y las reglas de organización y funcionamiento de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP.

LA JUNTA DIRECTIVA DE EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA, EPA ESP, en uso de sus facultades estatutarias, en especial las señaladas en el numeral 12 del artículo 22 del Acuerdo No. 013 de Octubre 3 de 2007, modificado mediante acuerdos 08 del 22 de marzo de 2012 y 019 del 18 de octubre de 2013 y,

CONSIDERANDO:

1. Que Empresas Públicas de Armenia EPA ESP, y la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, territorial Quindío y Risaralda, celebraron el Convenio Interadministrativo No 051 fechado 22 de Junio de 2015, con el fin de adelantar un estudio técnico que le permitiera a ésta Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, identificar sus debilidades estructurales internas, los problemas organizacionales que la afectan en la administración y operación de los servicios públicos a su cargo, la necesidad de crear nuevos cargos en cumplimiento a la normatividad que rige el sector y por haber reasumido la prestación directa del servicio de aseo a partir del año 2012 que generó una ampliación en su estructura organizacional.
2. Que el objetivo o propósito fundamental del Convenio Interadministrativo era lograr el diseño de una propuesta de reorganización administrativa y operativa integral que le permita a la Empresa, estructurarse de tal manera que sea competitiva en la prestación de los servicios públicos domiciliarios que, por mandato constitucional, (art. 369) y legal (Ley 142 de 1994) se encuentran sometidos al régimen de competencia, proyectándose hacia el futuro con los mejores estándares posibles.
3. Que la ejecución del convenio se llevó a cabo con la participación de la Alta Dirección o staff directivo de la Empresa y la Coordinación y del Proyecto por parte de la ESAP, a quienes les correspondió aplicar la técnica de "Top Down", para el análisis estratégico y de posicionamiento empresarial.
4. Que así mismo, se integró un equipo de enlace conformado por profesionales designados por la Empresa y los profesionales seleccionados por la ESAP, quienes aplicaron la técnica de "Bottom Up" para el levantamiento de la información, aplicación de encuestas y validación de datos, con el fin de facilitar el diagnóstico en los aspectos exigidos para la elaboración de un estudio técnico.
5. Que luego de obtenida la información de los dos equipos de trabajo conjunto de la Empresa y la ESAP, se comenzó la formulación de las alternativas viables para ser aplicadas en la empresa y la selección de la alternativa que h

ACUERDO No.

www.epa.gov.co

CAM. Centro Administrativo Municipal

PBX- 741 1780 - Daños: 116



implementarse en definitiva, en consideración a las capacidades presupuestales, financieras, económicas y normativas que rigen la operación de la EPA ESP.

6. Que con base en la información acopiada y la alternativa seleccionada (bajo los parámetros técnicos y financieros), la ESAP presentó y socializó, ante la Junta Directiva de la empresa, el Estudio Técnico correspondiente, el cual desarrolla la alternativa escogida y los proyectos de actos administrativos correspondientes, para ser sometidos por el Gerente a discusión y decisión de la Junta Directiva.
7. Que corresponde a la Junta Directiva decidir sobre la propuesta de Estructura Organizacional interna y las reglas de organización y funcionamiento de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP, presentada en el Estudio Técnico elaborado por la ESAP, a iniciativa del Gerente, según los Estatutos de la Empresa en sus Artículos 22, numeral 12 y 35 del Acuerdo No 013 de 2007.
8. Que las decisiones administrativas a adoptar, se fundamentan en el Estudio Técnico elaborado por la ESAP, mediante trabajo conjunto entre representantes y designados por las partes, el cual hace parte integral del presente acto.

Que en mérito de lo expuesto, la Junta Directiva de Empresas Públicas de Armenia ESP,

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO. Establecer la Estructura Orgánica interna y las reglas de organización y funcionamiento de Empresas Públicas de Armenia, EPA ESP, que se señalan en los artículos siguientes, con fundamento en las conclusiones del Estudio Técnico elaborado por la ESAP, mediante trabajo conjunto entre representantes de la ESAP y EPA ESP, el cual hace parte integral del presente acto.

ARTÍCULO SEGUNDO .La Estructura Orgánica Interna de Empresas Públicas de Armenia ESP, estará conformada, a partir de la promulgación del presente Acuerdo, por las siguientes dependencias:

CAPÍTULO I ESTRUCTURA ORGÁNICA INTERNA

1. Junta Directiva
2. Gerencia General
 - 2.1. Dirección de Planeación Corporativa ✓
 - 2.2. Dirección de Control de Gestión ✓
 - 2.3. Dirección Jurídica y Secretaría General
 - 2.4. Dirección Comercial
 - 2.5. Dirección TIC's





2.6. Dirección Comunicaciones

3. Subgerencia de Aguas

- 3.1. Unidad de Gestión de Captación y Tratamiento
- 3.2. Unidad de Gestión de Distribución de Agua potable
- 3.3. Unidad de Gestión de Recolección y Transporte de Aguas Residuales
- 3.4. Unidad de Gestión de Tratamiento de Aguas Residuales

4. Subgerencia de Aseo

- 4.1. Unidad de Gestión de Aseo.

5. Subgerencia Técnica.

- 5.1. Unidad de Gestión de Planeación Técnica
- 5.2. Unidad de Gestión de Control Pérdidas
- 5.3. Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua
- 5.4. Laboratorio de Calibración de Medidores

6. Subgerencia Administrativa

- 6.1. Unidad de Gestión de Talento Humano
- 6.2. Unidad de Gestión de Recursos

7. Dirección de Financiamiento

CAPÍTULO II

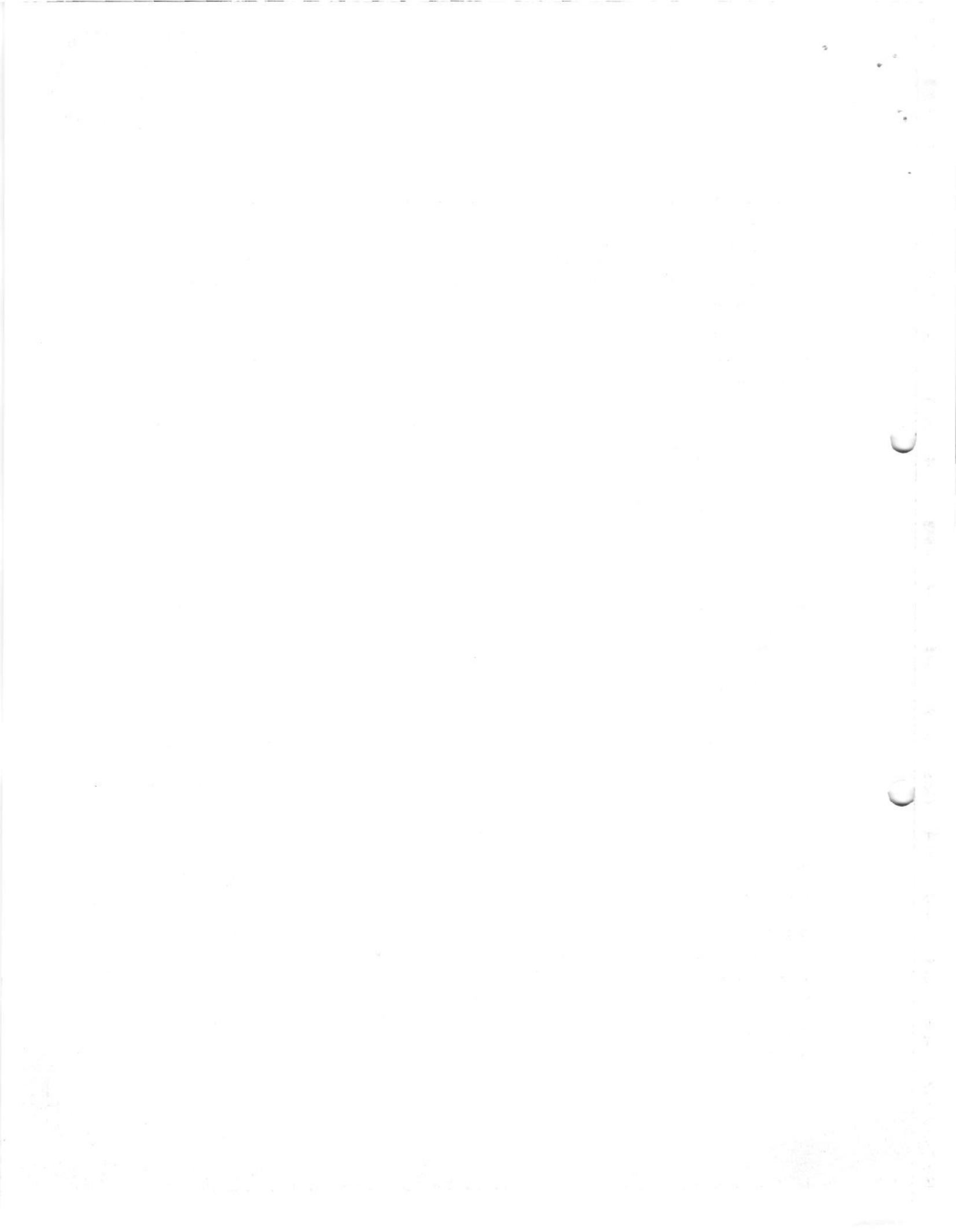
FUNCIONES GENERALES DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

ARTÍCULO TERCERO. Las funciones generales de las dependencias que conforman La Estructura Orgánica Interna de Empresas Públicas de Armenia ESP, definidas en el artículo precedente, serán las siguientes:

1. Junta Directiva. Las funciones de la Junta Directiva están contempladas en el artículo 22 del Acuerdo No. 13 del 8 de Octubre de 2007, modificado mediante acuerdos 08 del 22 de marzo de 2012 y 019 del 18 de octubre de 2013.

2. Gerente General. Las funciones del Gerente General están definidas en el artículo 30 del Acuerdo No. 13 del 8 de Octubre de 2007 y Resolución 031 de 2012. Resaltando que es la responsable de la administración y el control de todos los procesos y del desarrollo eficaz y eficiente de las actividades de Empresas Públicas de Armenia EPA ESP, para lograr resultados de acuerdo con los objetivos empresariales y para garantizar la ejecución del objeto social. Además de lo estipulado en los Estatutos de la Empresa, le corresponde desarrollar el proceso de gerencia y direccionamiento estratégico que comprende la dirección de la organización, la ejecución de las estrategias y las decisiones de imagen corporativa. Así mismo, el proceso para la disposición de los servicios logísticos que incluyen la formulación y política de compras, de transporte y de servicios generales. Contará con una Asistencia de Gerencia así:





- **Asistencia de gerencia:** Es la responsable de asistir a la gerencia general en el desarrollo eficaz y eficiente de planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos incorporados en el objeto social de la empresa y actividades asignadas que impliquen el fortalecimiento de la gerencia general. Además está autorizada para tomar cualquier medida razonable necesaria para cumplir con las responsabilidades delegadas, en tanto que las mismas no se aparten de las normas legales.

2.1 Dirección de Planeación Corporativa. Desarrollará las actividades relacionadas con la coordinación general para el diseño, formulación, evaluación y seguimiento de planes, programas y proyectos, además de las estrategias corporativas, de orden local, departamental, regional y nacional. Igualmente, las actividades encaminadas al establecimiento del sistema de información empresarial, de las metas e indicadores empresariales, del sistema de gestión de gestión integrado. Fortalecerá estratégicamente de manera oportuna y eficaz el Sistema de Planificación Institucional orientado al cumplimiento de la Misión, Visión y el logro de los Objetivos, enfocada a la satisfacción de las necesidades del Cliente, acatando los Requisitos Legales e Institucionales. Así también, el sistema único de información SUI de EPA ESP. Además garantizará la operacionalización de las acciones necesarias al desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno basado en el Modelo Estándar de Control Interno MECI, actuando bajo las políticas establecidas por el Comité de Coordinación de Control Interno.

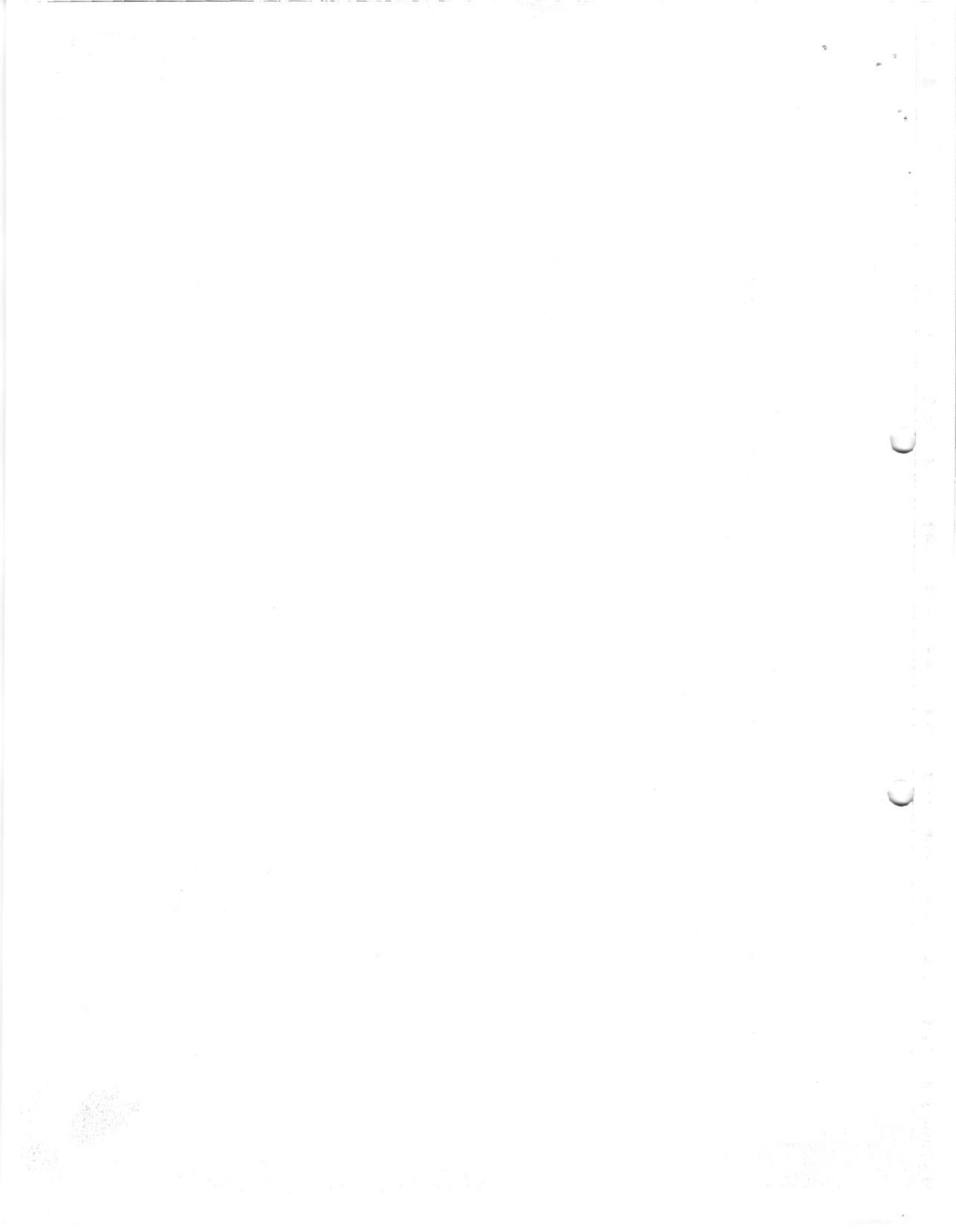
La Dirección de planeación será responsable de la planeación estratégica y la formulación del Plan Estratégico Institucional y de realizar la correspondiente evaluación, mediante indicadores de Desempeño (Gestión, Resultado e Impacto) que midan la economía, eficiencia, eficacia y efectividad de la Inversión Pública y los servicios públicos. Realizará el seguimiento y control de los resultados e impactos obtenidos en la ejecución del Plan Estratégico Institucional, sin perjuicio del control de gestión a cargo de cada dependencia ejecutora.

2.2. Dirección de Control de Gestión. La Dirección de Control de Gestión tendrá a su cargo las responsabilidades, funciones, actividades y demás aspectos contemplados en los artículos 36 a 39 del Acuerdo No. 014 del 8 de Octubre de 2007 o Estatutos de la Empresa.

2.3. Dirección Jurídica y Secretaría General. La Dirección Jurídica y Secretaría General, desarrollará las actividades de representación judicial y extrajudicial, asesoría jurídica y de contratación, secretaría general y de junta directiva y ejecutará las acciones de control disciplinario.

2.4. Dirección Comercial. El objetivo de esta dirección es comercializar continuamente los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el área urbana y rural de influencia en cumplimiento de los requisitos normativos y legales para satisfacer las necesidades del cliente. La Dirección



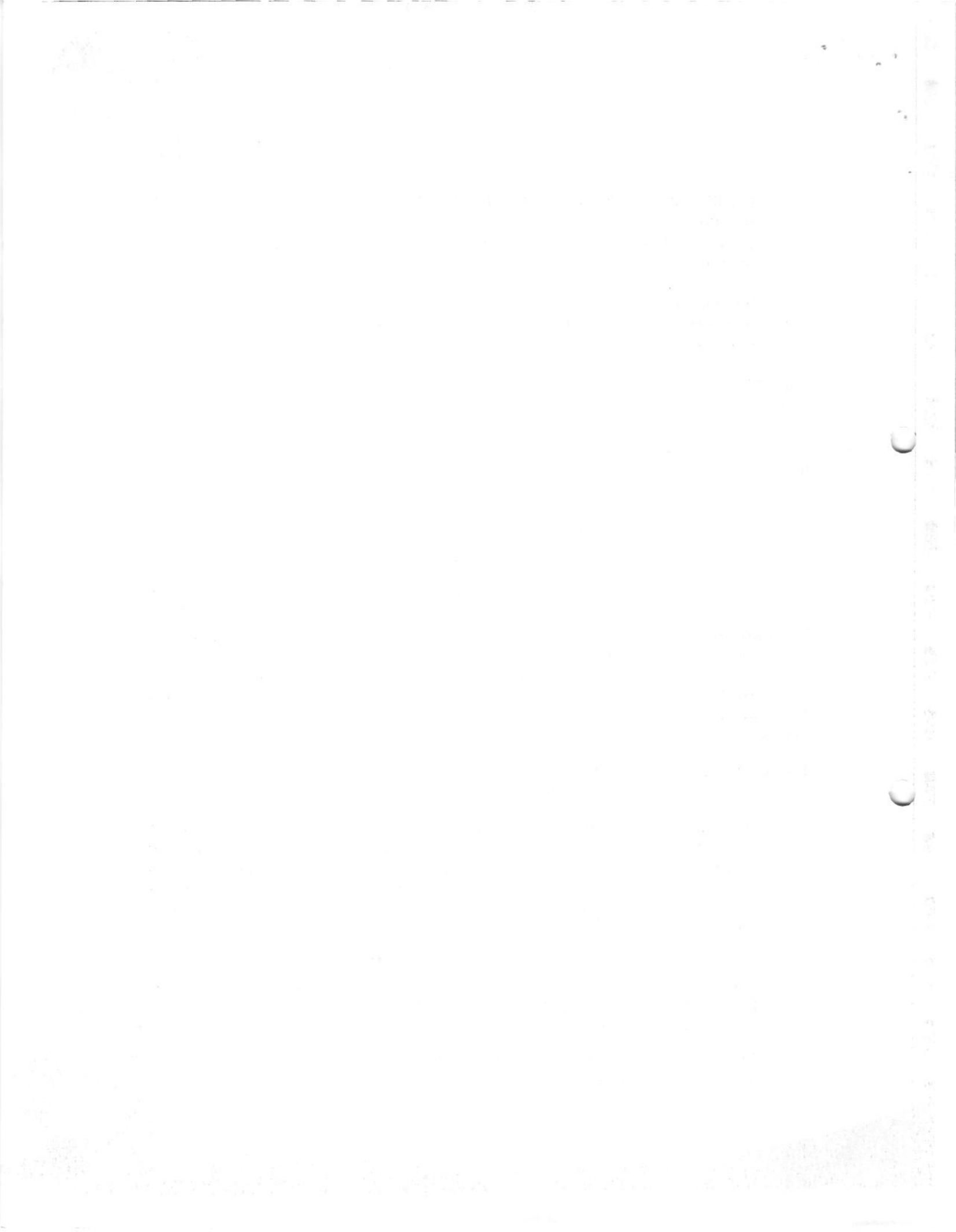


Comercial comprende los procesos para comercialización de los servicios y de atención a clientes, así:

- **Matrículas y Facturación:** Implica desarrollar operaciones de matrículas, medición del consumo, liquidación de facturas, impresión, reparto y distribución física o electrónica.
- **Recuperación de Cartera:** Desarrolla operaciones de procesamiento, análisis, verificación, segmentación por ciclos, estratos y antigüedad de la cartera, producción de reportes y cobro coactivo.
- **Mercadeo y atención de clientes:** Desarrolla operaciones de proyección de nuevos productos y nuevos usuarios del servicio, de aseguramiento de la calidad de los servicios incluyendo la recepción, atención, trámite y resolución de reclamaciones, peticiones, quejas y recursos, técnicas y comerciales que presentan los usuarios ante la empresa, de atención a requerimientos del cliente en nuevos servicios e información y el desarrollo de actividades para satisfacción y mantenimiento del cliente.
- **Actualización Información Comercial:** Corresponde a las labores orientadas, a la actualización de la información del sistema comercial, de usuarios clandestinos legalizados, de nuevos usuarios y procesamiento de información comercial y del cliente.
- **Supervisión,** comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños e inversiones para la prestación de los servicios.
- **Registro de información:** Comprende el registro de la información con la recopilación escrita y secuencial, en medio escrito o magnético de todo lo acontecido, constitutivo de los procesos, en cualquier momento y lugar, durante la operación normal y durante la ocurrencia de contingencias. La administración y el archivo de la información, debe hacerse de acuerdo con las disposiciones legales establecidas para tal efecto.

2.5. Dirección TIC's. La Dirección TIC's se encargará de coordinar la planeación, ejecución y control de las actividades relacionadas con: los equipos de comunicación y de cómputo, dispositivos de infraestructura electrónicos, aplicativos y sistemas de información de la entidad y que prestan servicios al ciudadano, en coordinación con las entidades responsables de cada uno de los trámites y servicios, y que apoyan y soportan el procesamiento y distribución de la información requerida por la Empresa para su operación, desarrollo y crecimiento. Además tendrá a cargo todo lo relacionado con la política del gobierno nacional de Gobierno en Línea, GEL, su plan de acción y ejecución. Comprende el siguiente proceso:





- **Planificación y Administración de Sistemas Informáticos:** Incluye el desarrollo de actividades relacionadas con el establecimiento de plataformas tecnológicas, soporte a usuarios y administración de datos maestros. Además incorpora la coordinación del sistema integrado de información contable (Facturación — Cartera — Nómina Tesorería-Inventarios — Activos Fijos — Costos).
- **Supervisión,** comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños e inversiones para la prestación de los servicios.

2.6. Dirección de Comunicaciones. La Dirección de Comunicaciones se encargará de administrar las actividades de prensa, comunicación, e imagen institucional referentes a programas y eventos que realice Empresas Públicas de Armenia ESP. La Dirección de comunicación de EPA es la responsable de diseñar, adoptar y desarrollar estrategias de comunicación y divulgación de la información a nivel interno y externo, que permita, a través de canales sólidos de comunicación, lograr el reconocimiento y fortalecimiento de la imagen corporativa de la empresa a nivel local, regional y nacional.

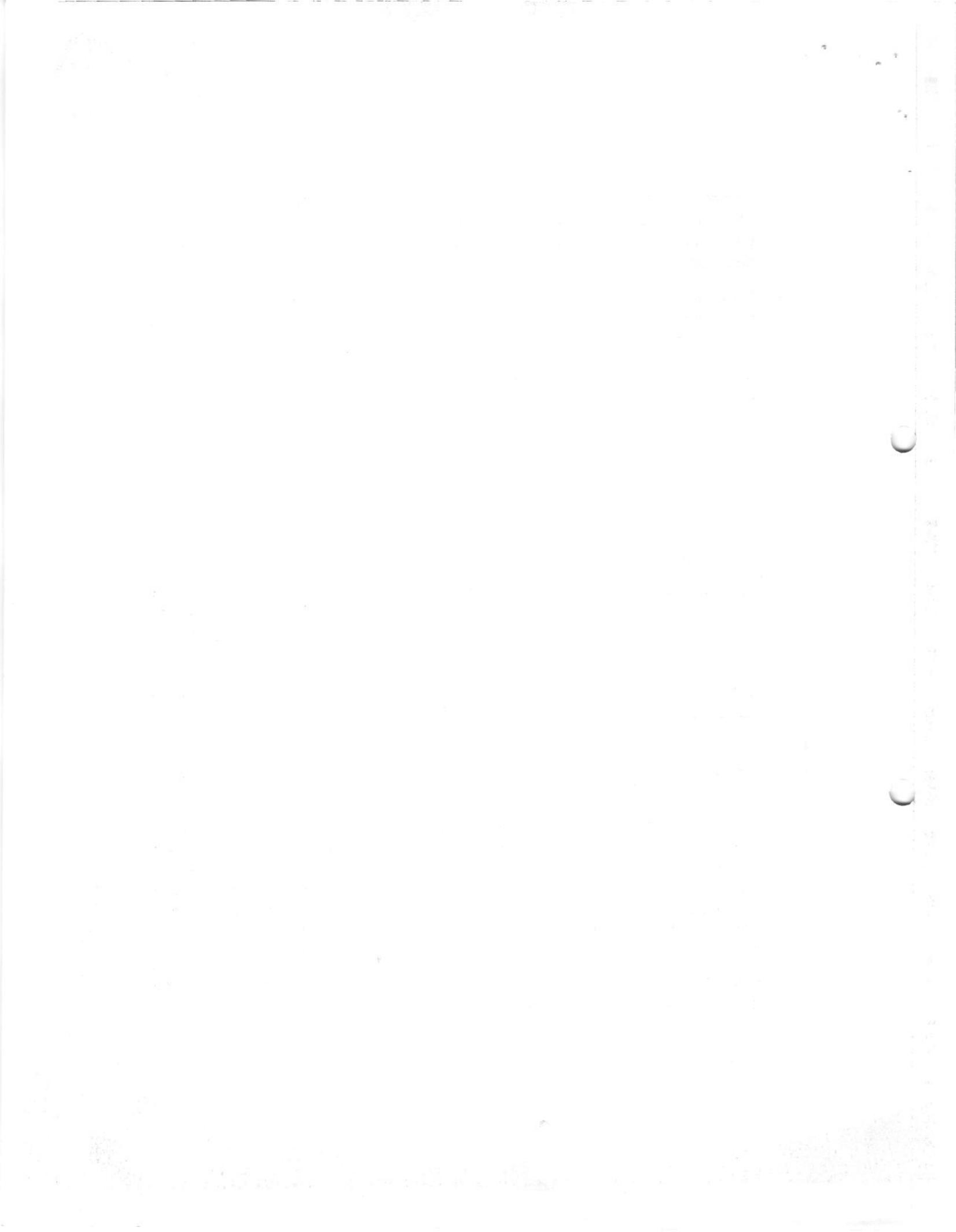
Supervisión, comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños e inversiones para la prestación de los servicios.

3. Subgerencia de Aguas. La Subgerencia de Aguas tendrá a su cargo los procesos operativos que contribuyen directamente a satisfacer la demanda y calidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Estos procesos los realizará con apoyo de las unidades de Gestión Captación y Tratamiento, Gestión Distribución de agua potable, Gestión Recolección y Transporte de aguas residuales y Gestión Tratamiento de Aguas Residuales, así:

3.1. La Unidad de Gestión Captación y Tratamiento. Tendrá a su cargo el desarrollo de los siguientes procesos:

- **Manejo de Cuencas:** En cumplimiento del Artículo 43 de la Ley 99 de 1993, corresponde a las acciones que debe emprender la empresa para la recuperación, preservación y conservación de las cuencas y microcuencas abastecedoras del acueducto, con el objeto de garantizar agua segura y confiable. Igualmente, al aforo de caudales, al análisis de sedimentos y análisis pluviométrico.
- **Captación y aducción:** Está constituido el conjunto de estructuras, infraestructura, equipos, accesorios, instrumentos y tecnología necesarios para transportar el agua cruda desde la fuente de abastecimiento hasta la planta de tratamiento, por gravedad y bombeo.
- **Tratamiento:** Comprende el conjunto de estructuras, equipos, acciones y análisis que se realizan sobre el agua cruda, con el fin de modificar sus





características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas, para potabilizarla de acuerdo con la normatividad vigente y al manejo de lodos y entrega d agua potable con calidad, cantidad y continuidad al proceso de distribución.

- **Control de la Calidad:** Comprende el desarrollo de actividades de medición y verificación periódica, manual o automatizada, de los parámetros que determinan la calidad de agua.
- **Operaciones de Contingencias:** Corresponde el desarrollo de operaciones encaminadas a adoptar medidas para el manejo de efluentes de aguas residuales localizadas en las fuentes de abastecimiento, en el caso en que se constituyan en un factor de riesgo para el proceso de potabilización. Así mismo a la coordinación del suministro de agua cruda con la planta de tratamiento, de acuerdo con las necesidades de producción.
- Supervisión, comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños e inversiones para la prestación de los servicios.
- **Registro de información:** Comprende el registro de la información de la operación y el mantenimiento con la recopilación escrita y secuencial, en medio escrito o magnético de todo lo acontecido, constitutivo del proceso, en cualquier momento y lugar, durante la operación normal y durante la ocurrencia de contingencias. La administración y el archivo de la información, debe hacerse de acuerdo con las disposiciones legales establecidas para tal efecto.

3.2. La Unidad de Gestión de Distribución de Agua Potable. Tendrá a su cargo el desarrollo de las siguientes actividades:

- **Distribución:** Está constituido por el conjunto de estructuras, infraestructura, equipos, accesorios, instrumentos y tecnología necesarios para distribuir el agua potable a través del sistema matriz de distribución y el conjunto de conducciones y tanques), el sistema secundado (compuesto por la red secundaria y la red menor de distribución) y los sistemas independientes (los que no están interconectados con la red matriz o secundaria). También incluye el mantenimiento rutinario y planificado de redes, accesorios y de tanques, además del control de pérdidas técnicas.

Comprende igualmente, los análisis de la información y de los registros de la operación y el mantenimiento, constitutivos de los servicios.

Supervisión, comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños e inversiones para la prestación de los servicios.



A

- **Control de la Calidad de los Servicios:** Comprende el desarrollo de actividades de medición y verificación periódica, manual o automatizada, de los parámetros que determinan la calidad de agua en la red de distribución.
- **Registro de información:** Comprende el registro de la información de la operación y el mantenimiento con la recopilación escrita y secuencial, en medio escrito o magnético de todo lo acontecido, constitutivo del proceso, en cualquier momento y lugar, durante la operación normal y durante la ocurrencia de contingencias. La administración y el archivo de la información, debe hacerse de acuerdo con las disposiciones legales establecidas para tal efecto.

3.3. La Unidad de Gestión, Recolección y Transporte de Aguas Residuales tendrá a su cargo el desarrollo de los siguientes actividades:

- **Recolección y Transporte:** Está constituido por el conjunto de estructuras, infraestructura, estructuras complementarias, equipos, accesorios, instrumentos y tecnología necesarios para recolectar y evacuar a través del sistema matriz, el sistema secundario y los sistemas independientes (los que no están interconectados con la red matriz o secundaria). Incluye los elementos especiales, utilizados para realizar la inspección y limpieza de redes, comprende igualmente el análisis de información y registros de operación y mantenimiento de acciones ejecutadas por el proceso.
- **Gestión Ambiental:** Incluye actividades de medición de caudal, caracterización de aguas residuales, análisis pluviográfico, delimitación de zonas de ronda y control de calidad en procesos.
- **Supervisión,** comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños e inversiones para la prestación de los servicios.
- **Registro de información:** Comprende el registro de la información de la operación y el mantenimiento con la recopilación escrita y secuencial, en medio escrito o magnético de todo lo que acontecido constitutivo de los procesos, en cualquier momento y lugar, durante la operación normal y durante la ocurrencia de contingencias. La administración y el archivo de la información, debe hacerse de acuerdo con las disposiciones legales establecidas para tal efecto.

3.4. La Unidad de Gestión Tratamiento de Aguas Residuales tendrá a su cargo el desarrollo de los siguientes procesos:

- **Colectores, interceptores y emisarios finales:** Está constituido por el conjunto de estructuras superficiales y elevadas, infraestructura, equipos, estructuras complementarias (incluye la STAR), equipos, accesorios,



AS

instrumentos y tecnología necesarios para recolectar y evacuar a través del sistema. Incluye los elementos especiales.

- **Tratamiento de Aguas Residuales:** Está conformado por el conjunto de estructuras superficiales, elevadas, infraestructura, equipos, accesorios, instrumentos y tecnología que a su vez, constituyen los módulos de tratamiento necesarios para depurar el agua residual; también, comprende los sistemas de manejo de lodos.

Comprende las actividades relacionadas con los diferentes tipos de tratamiento, dependiendo de las características del agua. Pretratamiento (retención y remoción de material extraño presente en las aguas residuales, mediante rejillas y desarenadores y eliminación de la materia flotante mediante barrido superficial), tratamiento primario (eliminación de la materia decantable orgánica e inorgánica mediante decantación), Tratamiento secundario (eliminación de la materia orgánica biodegradable, tanto disuelta como coloidal convertida en flor biológico sedimentable y sólidos inorgánicos que pueden ser removidos en tanques de sedimentación). Tratamientos avanzados o específicos (eliminación de algún componente que no se elimina en el tratamiento secundario, se obtiene agua residual sin nitrógeno, fósforo, materia en suspensión no decantada, materia orgánica no biodegradable, metales pesados o materia disuelta).

- **Gestión ambiental:** Incluye las actividades de control de vertimientos, caracterización de aguas residuales tratadas, medición y control de caudal, medición de parámetros en procesos, verificación de instrumentos, control de calidad en procesos producto no conforme, monitoreo de la fuente receptora, control estadístico del proceso, revisión de cobro de tasa retributiva y control y registros de operación y mantenimiento.
- **Control de la Calidad:** Comprende el desarrollo de actividades de medición y verificación periódica, manual o automatizada, de los parámetros que determinan la calidad de agua residual, de análisis de registros de operación y mantenimiento, de control limnológico, de monitoreo y caracterización de los efluentes de aguas residuales que se localizan en las fuentes de abastecimiento.
- **Operación de Contingencias:** Le corresponde mantener en condiciones normales la operación y atender de inmediato la ocurrencia de contingencias, la coordinación de cierres imprevistos ante la necesidad de interrupción de los servicios y el cumplimiento de los protocolos establecidos en los Manuales de Operación y Mantenimiento y en los Planes de Contingencia.





- Supervisión, comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños e inversiones para la prestación de los servicios.
- **Registro de información:** Comprende el registro de la información de la operación y el mantenimiento con la recopilación escrita y secuencial, en medio escrito o magnético de todo lo acontecido, constitutivo de los procesos, en cualquier momento y lugar, durante la operación normal y durante la ocurrencia de contingencias. La administración y el archivo de la información, debe hacerse de acuerdo con las disposiciones legales establecidas para tal efecto.

Las unidades de gestión a cargo de la subgerencia de aguas deberán cumplir además con la siguiente actividad.

Supervisión: Comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños, obras e inversiones para los servicios públicos domiciliarios. Así mismo, a los contratos especiales de gestión de servicios contemplados en la Ley 142 de 1994.

4. Subgerencia de Aseo. La Subgerencia de Aseo desarrollará los procesos relacionados con la operación del servicio de aseo en el área de cobertura del servicio, que incluye los siguientes procesos:

4.1. Unidad de Gestión de Aseo. Esta Unidad tendrá a su cargo los siguientes procesos:

- Barrido y limpieza integral de vías, áreas públicas, incluyendo la recolección y el transpone; hasta el sitio de disposición final, de los residuos generados por estas actividades.
- Recolección y transporte, hasta el sitio de tratamiento o disposición final, de los residuos generados por usuarios residenciales y pequeños productores.
- Recolección y transporte, hasta el sitio de tratamiento o de disposición final, de los residuos ordinarios producidos por los grandes generadores.
- Disposición final de residuos sólidos y/o tratamiento de los residuos sólidos.
- Recolección, transporte y disposición final de escombros.
- Corte de césped en vías y áreas públicas que incluye la recolección y transporte hasta el sitio de tratamiento o disposición final de los residuos provenientes de esta actividad.
- Poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, atendiendo los requerimientos de la ciudad.

Handwritten signature



A



- Supervisión, comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños e inversiones para la prestación del servicio público de Aseo.
- Comprende igualmente el análisis de la información y los registros de operación y mantenimiento de las acciones ejecutadas por el proceso.

5. Subgerencia Técnica. La Subgerencia Técnica desarrollará los procesos relacionados con el uso eficiente y ahorro del agua y el manejo adecuado del recurso agua y de los recursos operacionales, a través de las unidades de Gestión Planeación Técnica y de Gestión Control Pérdidas, además del funcionamiento y servicio de los laboratorios de ensayo de calidad del agua y del laboratorio de calibración de medidores. Es igualmente responsable del proceso de elaboración y diseño de proyectos para presentar ante entidades locales, departamentales, nacionales e internacionales, para la gestión de recursos.

5.1. La Unidad de Gestión Planeación Técnica tendrá a su cargo el desarrollo de los siguientes procesos:

- **Planeación Técnica:** Implica la realización de estudios técnicos como actualización y análisis de cobertura y uso de suelo, catastro de usuarios, catastro de la red, de tarifas, de mercados, planes maestros para atención de los servicios, estudios de identificación física, de títulos, de avalúos, visitas, trámites y gestiones encaminadas a la adquisición de predios que la empresa ha planificado de interés para mantener el balance oferta-demanda, gestión de permisos y licencias, inventario de aguas, sectorización, modelación hidráulica, análisis de demanda y el sistema de información geográfica SIG."
- **Supervisión:** Comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños, obras e inversiones para los servicios públicos domiciliarios. Así mismo, a los contratos especiales de gestión de servicios contemplados en la Ley 142 de 1994.
- Comprende igualmente el análisis de la información y los registros de operación y mantenimiento de las acciones ejecutadas por el proceso.

5.2. La Unidad de Gestión Control de Pérdidas tendrá a su cargo el desarrollo de los siguientes procesos:

- **Control de Pérdidas no Técnicas (Auditoría de pérdidas no técnicas)**
 Se refiere al control de pérdidas en el sistema de acueducto que implica la auditoría al sistema comercial, verificación de errores en facturación, aumento de cobertura de micro-medición, verificación de la actualización del catastro de usuarios, realización de campañas y ejecución de estrategias dirigidas a la identificación y legalización de usuarios morosos y



100



clandestinos y de nuevos usuarios autorizados. También implica las operaciones de suspensión y reconexión del servicio y visitas técnicas.

- **Control de Pérdidas Técnicas:** (Auditoría de pérdidas técnicas) En cumplimiento de la Ley 373 de 1997, que estableció el programa para el uso eficiente y ahorro del agua, se tendrá en cuenta el fomento de la empresa al consumo racional de los usuarios y el control de pérdidas técnicas, mediante el conocimiento preciso de la red (Catastro de redes), de la evaluación de los impactos de los programas de macro medición, de reparación y reposición de redes, de control a presión de los servicios y del control al agua distribuida y la implantación de procedimientos de auditoría de agua, de identificación de fugas, reboses en tanques y de revisión de registros de daños en redes.
- Supervisión, comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños e inversiones para la prestación de los servicios. Comprende igualmente, los análisis de la información y de los registros de comercialización de los servicios.

5.3. Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua. Le corresponden todos los procesos directos e indirectos relacionados con las pruebas y muestreos de la calidad del agua en los puntos que determinen los protocolos alcanzar, mantener y mejorar la acreditación del laboratorio.

Supervisión, comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños e inversiones para la prestación de los servicios.

5.4. Laboratorio de Calibración de Medidores. Es el responsable de la calibración de los diferentes medidores, bajo los estándares establecidos en las normas técnicas y de calidad, manteniendo y mejorando la acreditación del laboratorio.

Supervisión, comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños e inversiones para la prestación de los servicios.

6. Subgerencia Administrativa. La Subgerencia Administrativa le corresponde desarrollar los procesos de soporte al buen funcionamiento y operación de los procesos de apoyo y operativos, proveyendo el talento humano y los recursos, la logística, los métodos y la tecnología que demanda la prestación de los servicios. La ejecución de los siguientes procesos los realiza a través de los grupos de Gestión del Talento Humano y de Gestión de Recursos.

6.1. Unidad de Gestión del Talento Humano: Comprende las actividades relacionadas con la selección y vinculación de personal, la definición de perfiles y competencias, el diseño del plan de promoción del conocimiento, el sistema de compensaciones y beneficios, la elaboración de nómina y prestaciones sociales, diseño e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el



AMERICAN
SALES
CORPORATION

1950

1950



trabajo. Igualmente incluye el diseño, puesta en marcha y desarrollo de la oficina para atención al pensionado (atención y liquidación de pensionados).

6.2. Unidad de Gestión de Recursos: Corresponde a las actividades relacionadas con el registro de información que incluye el desarrollo del sistema contable y los costos ABC como herramienta administrativa y de gestión, además del mantenimiento del parque automotor, maquinaria y equipo necesarios para la prestación del servicio. Incluye los siguientes procesos:

- **Servicios Logísticos:** Incorpora actividades relacionadas con la administración y control de inventarios, activos fijos, almacén, archivo y correspondencia.
- Supervisión, comprende la supervisión de contratos, estudios, diseños e inversiones para la prestación de los servicios.
- **Registro de información:** Comprende el registro de la información con la recopilación escrita y secuencia!, en medio escrito o magnético de todo lo que acontecido constitutivo de los procesos, en cualquier momento y lugar, durante la operación normal y durante la ocurrencia de contingencias. La administración y el archivo de la información, debe hacerse de acuerdo con las disposiciones legales establecidas para tal efecto.
- **Recursos Físicos, Bienes e Inventarios.** Le corresponde la custodia y toma de decisiones en la administración y control de inventarios, activos fijos, almacén, archivo y correspondencia.
- **Mantenimiento de parque automotor, maquinaria y equipo:** Le corresponde administrar, planear, organizar, controlar y ejecutar todas las actividades inherentes al parque automotor, maquinaria y equipo de EPA ESP, para garantizar una efectiva prestación del servicio a todos y cada uno de los procesos.

7. Dirección de Financiamiento. La Dirección de Financiamiento tiene la obligación de buscar fuentes de recursos para la supervivencia, sostenibilidad y pago de obligaciones financieras de la Empresa. Comprende el desarrollo de los procesos de:

- **Planeación financiera:** Incorpora actividades de modelación empresarial, análisis financiero, análisis de inversiones, proyección financiera.
- **Tesorería:** Incluye la gestión del portafolio de inversiones financieras y el pago de las acreencias de la Empresa.





AN
423

- **Recaudo:** Comprende el desarrollo de actividades de movilización y captura de información de pagos recibidos de los usuarios y de validación de los pagos aplicados en los diversos ciclos de facturación.
- **Presupuesto:** Incorpora el diseño del presupuesto anual y de los planes plurianuales y la ejecución presupuestal.
- **Tarifas y Costos.** Es la responsable del manejo sistémico de tarifas y costos de conformidad con las normas y reglamentos expedidos por las autoridades competentes.
- **Administración y gestión de convenios y contratos:** Incluye el desarrollo de operaciones relacionadas con la consecución, diseño de estrategias y seguimiento a convenios y contratos de financiamiento incluyendo recursos de cofinanciación, aportes, recursos del crédito, recursos para el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos y recursos para el fondeo del patrimonio autónomo para el pago del pasivo pensional que tiene Empresas Públicas de Armenia ESP.
- **Planeación Tributaria:** Incluye la asesoría y análisis tributario, para decisiones empresariales de orden técnico, financiero, contable y administrativo.
- **Registro de información:** Comprende el registro de la información con la recopilación escrita y secuencial, en medio escrito o magnético de todo lo que acontecido constitutivo de los procesos, en cualquier momento y lugar, durante la operación normal y durante la ocurrencia de contingencias. La administración y el archivo de la información, debe hacerse de acuerdo con las disposiciones legales establecidas para tal efecto.

CAPÍTULO III

REGLAS SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

ARTÍCULO CUARTO: Régimen aplicable en Empresas Públicas de Armenia ESP. Por disposición Constitucional (art. 365 C.P.) y legal (Ley 142 de 1994), Empresas Públicas de Armenia desarrolla su objeto misional bajo las reglas del Derecho Privado, sin perjuicio de que sean aplicables normas de Derecho Público en cuanto a la legalidad de las actuaciones de sus autoridades internas cumplimiento de los principios que rigen la función administrativa (art. 209 C.P.) y



su extensión a la responsabilidad pública en la prestación de los servicios públicos domiciliarios (art. 2º. Ley 489 de 1998).

ARTÍCULO QUINTO. Régimen aplicable a los trabajadores. De conformidad con lo señalado en el artículo 5º del Decreto Ley 3135 de 1968, quienes prestan sus servicios en Empresas Públicas de Armenia, EPA, por conformarse bajo la forma de Empresa Industrial y Comercial del Estado, son trabajadores oficiales. Se exceptúan los de dirección, confianza y manejo, como lo señala el artículo 33 del Acuerdo No. 013 del 8 de Octubre de 2007 que definió los Estatutos de la Empresa, los cuales tienen la connotación de empleados públicos por la relación legal y reglamentaria que les corresponde, al desempeñar los empleos públicos definidos en la planta de la empresa.

PARÁGRAFO 1. A los trabajadores oficiales de la empresa le son aplicables las normas de la Ley 6ª de 1945, el Decreto 2127 de 1945 y el Código Sustantivo del Trabajo. A los empleados públicos, por su carácter de Libre Nombramiento y Remoción les son aplicables las normas generales de función pública, diferentes a las de carrera administrativa.

PARÁGRAFO 2. Los empleos del nivel directivo de Empresas Públicas de Armenia, diferentes al Gerente General, corresponden a empleos de naturaleza gerencial o de gerencia pública, los cuales comportan responsabilidad por la gestión y por un conjunto de funciones cuyo ejercicio y resultados son posibles de ser medidos y evaluados. En tal sentido le son aplicables las normas previstas en los artículos 47 a 50 de la Ley 909 de 2004.

ARTÍCULO SEXTO. Sujeción al Plan Estratégico Institucional. Tanto la Estructura Orgánica Interna de Empresas Públicas de Armenia ESP y las funciones generales de sus dependencias como las reglas de organización y funcionamiento se sujetarán al Plan Estratégico Institucional de mediano plazo que apruebe la Junta Directiva, a iniciativa del Gerente General. El Plan Estratégico Institucional será el marco referencial que le da sentido a la Estructura Orgánica Interna y permite poner en operación las reglas de organización y funcionamiento de la empresa, definidas en el presente Acuerdo.

ARTÍCULO SEPTIMO. Sujeción a la Planificación Estratégica prospectiva. Las orientaciones estratégicas definidas en el Plan Estratégico Institucional aprobado por la Junta Directiva, su despliegue estratégico y su desarrollo instrumental, se sujetarán a la Planificación Estratégica Prospectiva basada en la Metodología de Marco Lógico, al acogerse las recomendaciones contenidas en el Estudio Técnico elaborado por la ESAP, incorporando los ajustes y actualizaciones que se realicen.

ARTÍCULO OCTAVO. Modelo Gerencial Público. Empresas Públicas de Armenia ESP adopta el Modelo Gerencial Público como su forma o modo de operación empresarial, donde la función administrativa (por corresponder a una





Faint, illegible text or markings running vertically down the right side of the page. The text is too light to read accurately but seems to be organized in a list or columnar format.



Empresa Industrial y Comercial del Estado 100% capital público) y la prestación de los servicios públicos domiciliarios definidos en su objeto social (Ley 142 de 1994) se aplican en el marco de la libre competencia, aplicable a los servicios públicos a cargo del Estado, sin menoscabo de las responsabilidades que le corresponden a los servidores públicos vinculados a la empresa.

PARÁGRAFO. En el Modelo Gerencial Público armonizan perfectamente la Estructura Orgánica Interna, definida en el presente acto, con el Modelo de Operación por procesos que se establece en el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa. Por tal motivo, le corresponde al Gerente General adelantar todas las acciones que sean necesarias para flexibilizar el Modelo de Operación de tal manera que promueva la operación misional de la Empresa, bajo reglas del derecho privado, incorporando los criterios de economía, eficiencia, eficacia y efectividad del sector privado y los principios de transparencia y planeación, amén de los principios señalados en el artículo 209 de la Carta Política, que forman parte del derecho público.

ARTÍCULO NOVENO: Orientación, Ejecución y Control. El Direccionamiento Estratégico de Empresas Públicas de Armenia ESP le corresponde a la Junta Directiva, en los componentes estáticos y al Gerente en los componentes dinámicos de la Empresa. La dirección y coordinación de las dependencias internas, le corresponde al Gerente quien a su vez es el responsable de los resultados empresariales (output's). El Gerente General definirá con la Junta Directiva el Plan Operativo Anual de Inversiones a ejecutar y los recursos asignados, en el periodo institucional (4 años), al cual deberán sujetarse el Plan de Acción por dependencias.

ARTÍCULO DECIMO. Ejecución, seguimiento y control. La función de ejecución estará a cargo de las dependencias misionales (gestión), como organismos internos principales, quienes ejercerán además las actividades de seguimiento y control de gestión. Por su parte los niveles de gerencia media son responsables de las operaciones internas para lo cual ejercerán la coordinación de los niveles inferiores de la empresa.

ARTÍCULO DECIMO PRIMERO. La función de planeación estará a cargo de un organismo de carácter técnico, con capacidad administrativa para coordinar la planeación a cargo de cada una de las dependencias, definir y avalar la coherencia estratégica, táctica y operativa de los programas y proyectos y las actividades generales de la empresa en los niveles desagregados del Plan Estratégico, asegurando la adecuada integración con la programación financiera y presupuestal. Incorporará en su ejercicio la función de evaluación de los resultados obtenidos de las inversiones públicas (output's) y los efectos (outcome's), o impactos de las intervenciones empresariales.



ARTICULO DECIMO SEGUNDO: Comité Directivo de Gerencia o de Gobierno Corporativo. Estará conformado por el Gerente General, los Subgerentes misionales, las Direcciones adscritas al Despacho del Gerente (Planeación Corporativa, Comercial, Control de Gestión, TICs, Comunicaciones), el Director Jurídico y Secretario General de la Empresa y la Asistente de Gerencia, quien ejercerá como secretaria del Comité. Mediante convocatoria expresa podrán concurrir también otros Asesores de la Empresa, así como los demás servidores públicos o particulares que sean específicamente invitados y convocados.

ARTÍCULO DECIMNO TERCERO: Sistema Empresarial. A efectos de lograr una adecuada coordinación de las actividades de la empresa, créase el "Sistema Empresarial", el cual está integrado por los siguientes organismos:

- Junta Directiva.
- Gerente General.
- Comité Directivo de Gerencia o de Gobierno Corporativo.
- Dirección de Planeación Corporativa.
- Dependencias ejecutoras.
- Dirección de Control de Gestión.

PARÁGRAFO 1. La Junta Directiva fijará las políticas generales de la empresa, establecerá los componentes estáticos empresariales y determinará los programas y proyectos a ejecutar.

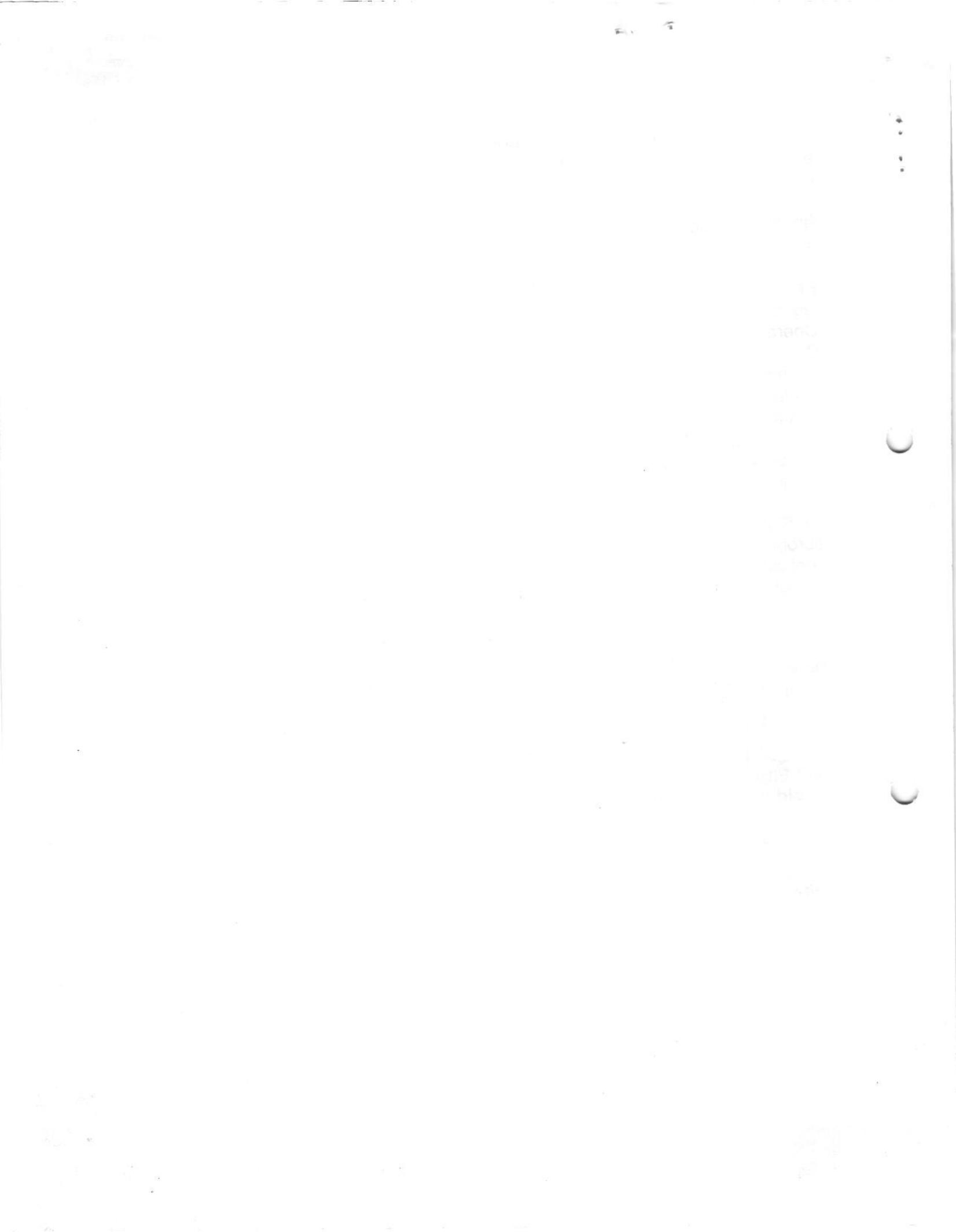
PARÁGRAFO 2. Al Gerente General le corresponde proponer el Plan Estratégico Institucional, los instrumentos de ejecución, seguimiento y control.

PARÁGRAFO 3. Las dependencias ejecutoras responderán directamente por la ejecución de los Planes de Acción y proyectos, y los Planes Operativos por Dependencias y realizará el respectivo seguimiento y control. De la misma manera son responsables de la auto-regulación, autogestión y autocontrol en cumplimiento de los principios de la función administrativa.

ARTÍCULO DECIMO CUARTO: Externalización de procesos y tercerización de funciones administrativas. Para el cumplimiento de la función administrativa y la prestación de los servicios públicos a su cargo, Empresas Públicas de Armenia ESP, por decisión del Gerente General, podrá celebrar contratos para la externalización de procesos o tercerización de funciones administrativas, como apoyo a la gestión y en cumplimiento de los principios de la función administrativa o la prestación de servicios públicos, siempre y cuando la empresa garantice el control sobre el servicio tercerizado.

ARTÍCULO DECIMO QUINTO. Modelo Gerencial orientado a resultados. Las funciones, competencias y atribuciones señaladas en el presente Acuerdo en cabeza de una dependencia de la empresa, se ejecutarán en el marco del Modelo Gerencial orientado a resultados, soportado en un sistema de medición a través





de indicadores de Desempeño: economía (para la adquisición de insumos), eficiencia (en la utilización de los recursos); eficacia en la producción de los resultados

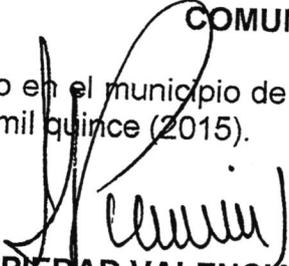
(Inversión Pública y Función Administrativa) y efectividad, entendida como el impacto en la transformación intencionada de la vida de los ciudadanos.

PARÁGRAFO: La función administrativa a cargo de la empresa deberá armonizar las competencias funcionales de las dependencias internas con el Modelo de Operación de enfoque sistémico a que aluden las normas técnicas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008) y Control Interno (MECI 1000:2014), conforme a la normatividad vigente, garantizando el enfoque al usuario cliente y basada en las demandas de los clientes identificados. El Gerente General dispondrá de un (1) año para lograr la armonización y coherencia del Modelo de Operación actual con la Estructura Orgánica Interna definida en el presente Acuerdo, procurando flexibilizar las exigencias documentales y fomentando la estrategia de gobierno electrónico y ahorro y uso racional de papel.

ARTÍCULO DECIMO SEXTO. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación en Junta Directiva y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial los Acuerdos No. 014 del 8 de Octubre de 2007 y los artículos 1º y 20 del Acuerdo No. 024 del 5 de Diciembre de 2011.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dado en el municipio de Armenia a los veintiún (21) días del mes de diciembre de dos mil quince (2015).


LUZ PIEDAD VALENCIA FRANCO
Presidenta Junta Directiva EPA ESR


JAVIER ROA RESTREPO
Secretario Junta Directiva EPA ESP

Proyectó:
Revisó:

ESAP
Carlos Alberto Hurtado Plazas.- Gerente EPA ESP
Javier Roa Restrepo,
Director Jurídico y Secretario General 

