



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 1/39

1. Introducción

En el desarrollo de esquemas administrativos que responden a las nuevas necesidades y expectativas para Empresas Públicas de Armenia ESP.; enfocándose a la atención efectiva y eficiente de los usuarios y partes interesadas de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillo y Aseo; se actualiza el Sistema de Gestión Integrado a los nuevos requisitos establecidos en las Normas NTC ISO 9001, NTC ISO 45001, NTC ISO 14001, NTC ISO IEC 17025 que permiten elevar los niveles de su gestión.

Los requisitos de las Normas se convierten en una herramienta gerencial, en una estructura de forma dinámica y adaptable a las transformaciones que demanda de los servicios públicos prestados, en virtud igualmente de las demandas sociales. La continuidad y mejora del sistema es posible, gracias al compromiso de la Alta Dirección y a la participación activa de todo el personal.

2. Objetivo

El presente Manual de Gestión Integrado, tiene como objetivo describir la Estructura del Sistema de Gestión Integrado prestación de los Servicios a cargo de Empresas Públicas de Armenia ESP, así como de comunicar al personal de la empresa, las políticas y lineamientos que la Alta Dirección (Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD) ha establecido para el desempeño y mejoramiento de los procesos.

En este documento se refieren procesos, actividades y procedimientos generales con base en los requisitos descritos en las Normas Técnicas Colombianas NTC ISO 9001, NTC ISO 45001, NTC ISO 14001 y NTC ISO IEC 17025

3. Alcance y campo de aplicación del Manual de Gestión Integrado

El Manual de Gestión Integrado, es el reflejo de los Sistemas de Gestión de: Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y general para requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración. implementados en Empresas Públicas de Armenia ESP, por consiguiente, puede ser revisado y evaluado en las Auditorías Internas, externas y ser consultado por el cliente o partes interesadas del sistema.

El Manual de Gestión Integrado ha sido socializado y publicado para consulta permanente por parte de todos los procesos de la empresa, a través de la red interna INTRANET, en el link Sistema de Gestión Integrado, proceso Análisis y Mejora, con código AM-M-001.

4. Control del Manual de Sistema de Gestión Integrado

El control del Manual del Sistema de Gestión Integrado, está bajo la responsabilidad del Director de Planeación Corporativa y el (a) Representante de la Alta Dirección para los Laboratorios y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, sirve para establecer los lineamientos que Empresas Públicas de Armenia ESP., ha adoptado en cumplimiento de los requisitos de las Normas Técnicas Colombianas NTC ISO 9001, NTC ISO 45001, NTC ISO 14001 y la norma ISO IEC 17025

Ellos son quienes se encargan de aprobar y normalizar la documentación general del Sistema Gestión Integrado, de la actualización, distribución y socialización del mismo.

5. Términos y definiciones

- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas, del nivel jerárquico, que dirigen y controlan una entidad.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 2/39

- **Autoridad:** Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.
- **Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos.
- **CIGD:** Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- **Contexto:** combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de los objetivos.
- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **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.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Enfoque basado en los procesos:** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos por las entidades que logran el resultado deseado.
- **Hacer:** implementar los procesos.
- **Legislación Aplicable:** Entiéndase como todos los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos.
- **Manual de Gestión Integrado.** Documento que describe y especifica los Sistemas de Gestión de una Entidad.
- **Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad.
- **Peligro:** fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad, o lesión a las personas, o una combinación de estos.
- **Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. (NTC ISO 9000:2015)
- **Sistema de gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **SST:** Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo:** Sistema de gestión o parte del sistema de gestión utilizado para alcanzar la Política de SST.
- **Riesgo:** Efecto de la Incertidumbre.
- **Verificar:** confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencias objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización y aplicación específica prevista.
-

	Manual de Sistema de Gestión Integrado	Documento Controlado
		Código: AM-M-001
		Versión: 37
		Fecha de Emisión: 23-06-22
		Página: 3/39

6. Información Institucional

6.1 Reseña histórica

Empresas Públicas de Armenia, fue creada mediante Acuerdo 050 en el año 1940 Por delegados del Departamento de Caldas.

Mediante Acuerdo 043 En 1962 del Concejo Municipal de Armenia, se constituye en establecimiento autónomo del orden municipal, encargado de la administración y dirección de los Servicios Públicos Municipales de Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado, Telecomunicaciones, Aseo, Plazas de mercado, Matadero, Alumbrado Público, Aeropuerto, Plaza de ferias y demás que le fueran asignadas en el futuro con los respectivos recursos entregados por el ente edilicio.

En el año 1996, mediante Acuerdo 011 del Concejo Municipal de Armenia, para efectos de enmarcar a Empresas en la ley de Servicios Públicos Domiciliarios y especialmente en lo relativo al régimen de transición previsto por la transformación empresarial, se convierte en Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, cuya verdadera razón social es la de **“Empresas Públicas de Armenia ESP”**-, para esta fecha la empresa había sufrido cambios y prestaba solamente cinco servicios: Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Plazas de Mercado y Central de Beneficio de Carnes, los restantes fueron entregados en convenio con la EDEQ y teléfonos con la creación de TELEARMENIA.

Empresas Públicas de Armenia ESP, es una empresa, dedicada a los servicios públicos domiciliarios, dotada de personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa y financiera, organizada conforme a las normas legales vigentes, de conformidad con lo establecido por la Ley 142 de 1994.

La Junta Directiva de Empresas Públicas de Armenia ESP es su máximo órgano directivo, conformada por siete miembros, el Alcalde del Municipio de Armenia, quien la presidirá y seis miembros escogidos por el Alcalde, de los cuales cuatro miembros serán designados libremente y dos serán escogidos entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Armenia.

Administradora de Riesgos Profesionales Laborales	ARL Positiva	
Clase de Riesgos.	I Tarifa ARL 0,522% II, Tarifa ARL 1,044% III Tarifa ARL 2,436%	IV Tarifa ARL 4,350% V Tarifa ARL 6,960%
Trabajadores.	Planta: Oficiales, Servidores Públicos, Pasantes, Aprendizajes regularmente.	Partes interesadas
Número de Trabajadores.	Planta: 513 Servidores Públicos: 27 Pasantes regularmente: 26	Trabajadores Independientes Trabajadores Temporales
Actividad Económica.	Oficina de negocios varios Código 1749901 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, Código 3410001 Transporte - Conductores no regulares Código 4603101 Preparación de Terrenos Código 5451101	

6.2 Contexto de Empresas Públicas de Armenia ESP.

Empresas Públicas de Armenia ESP y sus procesos; determinan los parámetros externos e internos, riesgos y oportunidades, pertinentes para el cumplimiento de su Misión, Visión, Políticas, Planes, Programas, Proyectos, Objetivos, Metas e Indicadores, que pueden afectar su capacidad de lograr los resultados previstos en el Sistema de Gestión Integrado.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 4/39

Contexto General de Empresas Públicas de Armenia ESP.

		Negativo	Positivo
Origen Interno	Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> *Instalaciones fraudulentas de acueducto ubicadas en zonas subnormales y sectores de alto riesgo en el área urbano y rural. *Existencia de infraestructura de acueducto y alcantarillado que ha cumplido con su vida útil. *La cartera está concentrada en estratos bajos y con poca probabilidad de recaudo. *Rotación de personal en cargos directivos que ocasionan ruptura en procesos. *Elevado pasivo pensional. *Disminución en los ingresos debido a problemas en la capacidad de pago de los usuarios. *Infraestructura y equipamiento defectuosos, o inadecuada, o deficiencia en la manipulación. *Insuficiencia en definición de los requisitos técnicos para la adquisición de los EPP, EPI y Elementos de Seguridad Industrial. *Autoreportes de incidentes, accidentes de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> *Cumplimiento de la Normatividad Vigente aplicable a su gestión. *Orientación de la Planeación estratégica de EPA al cumplimiento del Plan de Desarrollo. *Experiencia en la construcción y operación de la infraestructura para la prestación de servicios públicos domiciliarios de mayor de 55 años. *Infraestructura y parque automotor en buen estado, para la operación de los servicios. *Buena cultura de pago de los usuarios. *Único operador de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en el municipio. *Indicadores eficientes de cobertura y continuidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y Aseo. *Cumplimiento de índices de calidad de agua potable suministrada a los usuarios (IRCA), calificación sin riesgo. *Sistema de eficiencia operacional con macromedición, sectorización, control de caudales y presiones. *Certificación del Sistema de Gestión otorgado por ICONTEC en la Norma NTC ISO 9001 y NTC ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental y A/C. *ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para los 20 procesos. *ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para los 20 procesos. *Acreditación otorgado por ONAC en la Norma NTC ISO/IEC 17025 para los laboratorios de: Calibración de medidores y Ensayo de Calidad de Agua en los ensayos en los parámetros de Aluminio, Turbidez, pH (en sitio y en instalaciones) y Alcalinidad.
		<ul style="list-style-type: none"> *Manosmuovidas de la Norma: NTC ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Certificación de Funcionarios en competencias laborales. *Estación de bombeo para el abastecimiento del Servicio de Acueducto en caso de una emergencia. *Planta de Tratamiento de Aguas Residuales para la Zona sur de Armenia. *Plan operativo de inversiones regulado PORI con recursos anuales asignados. *Macrotasas y Microtasas diseñadas para la prestación del Servicio de Aseo en el municipio. *Empoderamiento de los usuarios por su empresa. *Implementación de nuevos canales de comunicación con sus grupos de interés. *Identificación e implementación de controles a las actividades ejecutadas por los procesos de la empresa. *Diminución sustancial de las causas de no lectura. *Diminución sustancial de las causas de no lectura. 	
Origen Externo	Amenazas	<ul style="list-style-type: none"> *Situaciones de Emergencias decretadas a Nivel Mundial, Nacional, Departamental y/o Municipal que puedan afectar la salud de los empleados y usuarios, la continuidad y el equilibrio económico y financiero de la Empresa. *Bajo nivel de articulación, seguimiento por parte de las entidades responsables del control urbanístico y de desarrollo territorial del municipio. *Se tiene una única fuente de abastecimiento de agua cruda. *Condiciones ambientales: Clima, Calidad del aire, Calidad del agua, Uso del suelo, Disponibilidad de recursos naturales, Contaminación existente, Biodiversidad. Amenazas naturales (sismos, deslizamientos, inundaciones, ola invernal y sequías prolongada). Libre competencia de otras empresas para la prestación del servicio de aseo. Dentro del perímetro de gobernabilidad del municipio no existe sitios para la disposición final para Residuos Sólidos. Cambio en la normatividad vigente que afecte los intereses de la empresa en las actividades que realizan los procesos. Crisis Económica. Desempleo, bajos ingresos de los habitantes del municipio. Fallos de acciones populares que obliguen a la ejecución de las obras que no se encuentran priorizadas en el Plan Operativo de Inversión regulada. Cambios en la administración municipal que afecten las políticas establecidas. Afectación en la gestión de la empresa por demandas de grupos de interés. Problemas en la Contratación por falta de capacidad en cumplimiento de los requisitos establecidos por parte de los proponentes de la región. Falta de interacción entre las entidades públicas y entes de control para el establecimiento e implementación de requisitos que afecten financieramente a la empresa. Falta de cultura ciudadana que afecta la prestación de los servicios. Cambios en el Plan de Ordenamiento Territorial no coherente con la disponibilidad de infraestructura para la prestación de los Servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado. 	<ul style="list-style-type: none"> *Venta de servicios públicos domiciliarios de Acueducto a zonas cercanas al perímetro sanitario del municipio de Armenia. *Expansión Servicio Público de Aseo a los municipios cercanos. *Acceso a fuentes de financiación Nacional e Internacional. *Presentación de proyectos ante entidades nacionales para cofinanciación. *Continuidad a las acciones de integración de los sistemas de información de EPA ESP. *Implementar las acciones requeridas para la aplicación del Alcance de la Acreditación del Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua. *Gestión de Implementación del Sistema de Gestión Ambiental. *Mejoramiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Venta de Servicios de Calibración de Medidores de Agua y Ensayos de Calidad de Agua.
		<ul style="list-style-type: none"> *Oportunidad 	

Cada Líder de proceso cuenta con una evaluación del contexto que obedece a las directrices establecidas en el Procedimiento de "Identificación, establecimiento, seguimiento y actualización del contexto de los procesos y la empresa" con código GG P 006 y que se evidencia en el registro "Evaluación del contexto de Empresas Públicas de Armenia ESP" con código GG R 009, el cual debe ser revisado con una frecuencia mínima anual y actualizar si se evidencian cambios en los factores analizados.

Adicionalmente en la caracterización de los procesos se establecen las actividades realizadas en cada una de las unidades organizativas, de las cuales se deriva el Manual de procesos y procedimientos, guías, instructivos, protocolos, etc. (donde se designan los responsables) y registros, que evidencian los controles ejercidos por Líderes de los procesos, la responsabilidad de los integrantes de la Alta Dirección es la de ejecutar el seguimiento de todas las acciones realizadas por los procesos a su cargo, los cuales se reflejan en los Seguidores al Plan de Acción, los Informes Gestión periódicos presentados a la Gerencia General y la Acta de Revisión Gerencial de los procesos GG R 013 y los laboratorios GG R 020 entre otros.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 5/39

6.3 Necesidades y expectativas de los Usuarios y partes interesadas

En Empresas Públicas de Armenia ESP, los requisitos de los clientes se identifican de diferentes maneras:

Las necesidades explícitas relacionadas con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo se encuentran consolidados en el “Contrato de Condiciones Uniformes”, diseñado y realizado de conformidad con los Artículos 128 de la Ley 142 de 1994 y permite orientar a los clientes (usuarios o suscriptores) de los servicios, sobre las condiciones técnicas para prestación del servicio; además el cumplimiento de los requisitos a las Instituciones de Seguimiento, Vigilancia y Control, atendiendo de manera oportuna los requerimientos de información y cumplimiento de la normatividad del sector; Entidades Públicas y Privadas, suministrando la información requerida y realizando actividades conjuntas que propendan por el bienestar de la comunidad.

Permanentemente se revisa el cumplimiento de requisitos legales, enmarcados dentro de la ley 142 de 1994, con el fin de asegurar la actualización del “Contrato de Condiciones Uniformes”, y valorar la capacidad de la empresa en cuanto a infraestructura física, administrativa, técnica y tecnológica para prestarlos.

A las partes interesadas, mediante la atención de sus solicitudes, en la Línea telefónica 116 que se encuentra disponible las 24 horas del día, también se reciben y resuelven en la oficina de Atención al Cliente de la Dirección Comercial donde el personal capacitado está disponible para la atención de los Usuarios y partes interesadas y brindar acompañamiento en la realización de los trámites que requieren, actividades conjuntas con la Alcaldía Municipal.

Adicionalmente en las actividades realizadas por la Dirección de Comunicaciones, Gerencia General bajo la responsabilidad del grupo de Gestión Social, así como el grupo de Aseo.

El personal administrativo, asistencial, operativo y de apoyo de Empresas Públicas de Armenia ESP., centra sus esfuerzos en identificar, conocer y aplicar los requisitos y necesidades del cliente desde el cumplimiento de sus funciones.

6.3.1. Usuarios y partes interesadas



6.3.2 Matriz de Grupos de Valor y Partes Interesadas

Personas Naturales	Servidores Públicos	Funcionarios de libre nombramiento y remoción
		Trabajadores Oficiales
	Personas Naturales	Junta Directiva
		Audidores Internos
		Contratistas de Prestación de servicios
		Interventores de Contratos
		Supervisores de Contratos
		Pensionados y Jubilados de EPA ESP.
	Usuarios	Proveedores de bienes y servicios
		Residenciales
Comerciales		



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 6/39

			Industriales
			Oficiales
			Usuarios rurales
			Constructores y Urbanizadores
			Sectores Sociales
			Sindicato de Trabajadores de EPA ESP
			ONG'S Organización No Gubernamental
			Sectores Económicos
Organizaciones	Entidad Pública:	Rama Legislativa	Consejo municipal
			Asamblea departamental
		Rama Ejecutiva	Presidencia de la Republica
			Gobernación del Quindío
			Alcaldía de Armenia
			Secretaria de Gobierno.
			Secretaria de Educación Municipal
			Alcaldía de Salento
			Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible MADS
			Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
			Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
			Ministerio de Hacienda y Crédito Público,
			Ministerio de la Protección Social
			Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico
Archivo General de la Nación			
Organizaciones	Entidad Pública:	Rama Judicial	Juzgados
		Ministerio Publico	Procuraduría Municipal, Departamental y Nacional
			Defensoría del Pueblo, Defensor del consumidor
		Organismos de Vigilancia y Control	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
			Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA
			Corporación Autónoma Regional del Quindío
			Personería Municipal
			Contraloría General de la Nación, Contraloría Departamental, Contraloría Municipal
			Fiscalía
			Comités de control social de los servicios públicos
			Veedurías
			Contaduría General de la Nación
			Secretaria de Salud Municipal
		Organizaciones	Entidad Pública:
Policía Ambiental			
Departamento Administrativo de la Función Pública			
Departamento Nacional de Municipal			
Departamento Administrativo de Planeación del Quindío			
Escuela Superior Administración Publica			
Entidades Públicas y/o Privadas	SENA		
	Cajas de Compensación		
	Universidades		
	Entidades recaudadoras		
Entidades deudoras de EPA			
Instituciones educativas			
Comité Municipal de Residuos Sólidos			
Bomberos.			



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 7/39

Organizaciones	Entidades Públicas y/o Privadas	Defensa Civil.
		Secretaría de Gobierno.
		Entidades bancarias
		Oficina Municipal para la Gestión del Riesgo de Desastres (OMGERD)
		Oficina Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (ONGERD).
		Organizaciones Internacionales
		ONG'S
		Entidades privadas prestadoras de servicios públicos
		Entes que cofinancian Proyectos.
		Curadurías Urbanas,
		Instituto Geográfico Agustín Codazzi
		Entidades de Cofinanciación
		Cámara de la Construcción
		Policía Nacional.
		FINDETER
		FONADE
		Personas Jurídicas
		ONAC
		ICONTEC
		ARL, EPS
		AFP
		Cámara de Comercio del Quindío
		Organizaciones Ambientalistas
		Nodo Regional de Cambio Climático "Eje Cafetero"
Comité Municipal de Educación Ambiental COMEDA		
Colectivo Cuidagua		
Comité Interinstitucional de Educación Ambiental CIDEA		
Organizaciones	Entidades públicas y/o privadas	Asociaciones de Recuperadores
		Gestores de Residuos Peligrosos
		Gestores de Residuos Aprovechables
		Fuerzas Militares
		Mesa Sectorial de Economía Circular
		Fundaciones

6.4 Alcance del Sistema de Gestión Integrado

El Sistema de Gestión Integrado, aplica a todas las actividades administrativas y operativas ejecutadas por los procesos de Empresas Públicas de Armenia ESP, con miras a la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así: la Gerencia General, las Direcciones: Comercial, Jurídica y Secretaría General, Control de Gestión, de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Financiamiento, Planeación Corporativa, de Comunicaciones, en las unidades de Gestión de: Captación y Tratamiento, Distribución de Agua Potable, Control Pérdidas, Recolección y Transporte de Aguas Residuales, Tratamiento de Aguas Residuales, Planeación Técnica, Aseo, de Recursos, del Talento Humano, Oficina Seguridad y Salud en el Trabajo, los Laboratorios de: Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores y el proceso Análisis y Mejora.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) aplica a todos los trabajadores de la Empresa, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas, así como a los visitantes y aquellos otros que la Ley establezca, en los diferentes puestos, centros de trabajo y áreas de operación.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 8/39

6.5 Sistema de Gestión Integrado y los Procesos

La planificación de los veinte (20) Procesos de Empresas Públicas de Armenia ESP., se encuentra establecido mediante la caracterización del Proceso donde se discriminan: el Objetivo, alcance, recursos requeridos, responsables, participantes, actividades realizadas para el cumplimiento de los requisitos (incluyendo Proveedores, Entradas, Salidas, Partes interesadas o Grupos de Interés), Puntos de Control, los parámetros de Seguimiento y medición (Indicadores), los Requisitos Normativos (NTC ISO 9001, NTC ISO 45001, NTC ISO 14001 y de la ISO-IEC 17025), Legales y reglamentarios, los Riesgos, los Documentos relacionados y Registros. Adicionalmente establece la interacción entre los procesos.

Cada uno de los procesos determina mecanismos necesarios mediante los cuales planifica, ejecuta, controla y hace seguimiento de cada una de las actividades a su cargo, tales como: guías, procedimientos, protocolos, instructivos y los registros requeridos para evidenciar la ejecución y su eficacia.

La Empresa cuenta con un presupuesto anual discriminado para inversión y funcionamiento el cual es establecido basado en las necesidades determinadas por los Líderes procesos, quienes son responsables de su proyección, control y seguimiento.

Basados en las directrices establecidas en la “Guía para la Administración del Riesgo” con código AM G 001 y la “Política de Administración del Riesgo” con código GG D 008, Cada proceso cuenta con un Mapa de Riesgos y Controles, así como un “Mapa de Riesgos y Controles de corrupción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano Anexo 1” con código GG-PP-005 Anexo 1, los cuales son revisados periódicamente por los Líderes de los procesos y auditados por el Proceso de Dirección Control Gestión.

Toda la documentación del Sistema de Gestión Integrado ha sido aprobada, publicada y socializada y se encuentra para consulta permanente por parte de todos los funcionarios de los procesos de la empresa a través de la red interna Intranet, en el link Sistema de Gestión Integrado.

6.6 Ubicación de las Instalaciones

Subgerencia, Dirección, Proceso, oficina y/o Actividad	Ubicación - Dirección	
Gerencia General, Direcciones de: Comunicaciones, Jurídica y Secretaría General, Subgerencia Administrativa, Gestión Talento Humano, Gestión Social, Oficinas de Pensiones.	Centro Administrativo Municipal CAM Carrera 17 No. 16 – 03	Sexto Piso
Direcciones de: Financiamiento, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Control de Gestión, Planeación Corporativa, Gestión de Recursos, Oficinas de: Mantenimiento, Seguridad y Salud en el Trabajo		Quinto Piso:
Gestión de Recursos – Almacén		Sótano
Dirección Comercial, Dirección de Financiamiento – Cajas, Gestión Recursos – Unidad de Correspondencia.	Centro Comercial del Café (3) Piso. Carrera 18 y 19 entre Calles 16 y 17	
Punto de Recaudo	Plaza de Mercado Minorista: No. 27b- a 27b-, Calle 24 No. 27b 197 Punto de Recaudo	
Captación de Agua Cruda (Bocatoma)	Municipio: Salento, Vereda: El Agrado	
Bocatoma Alterna	Vereda: Chaguala	



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

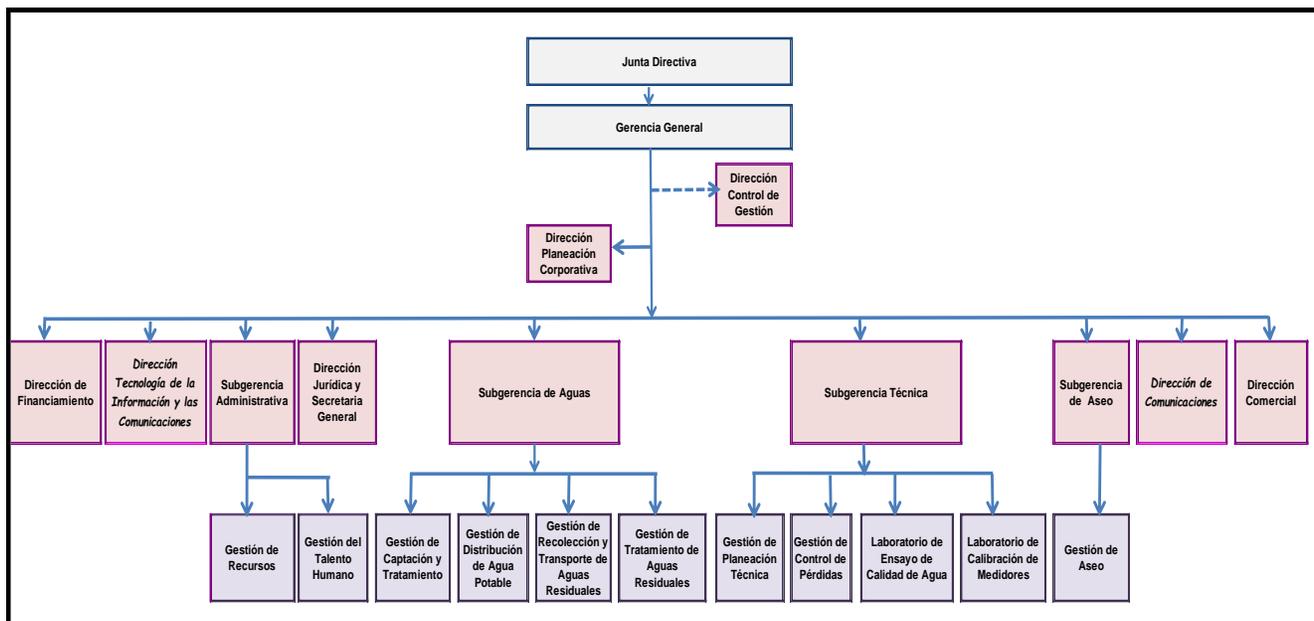
Página: 9/39

Subgerencia, Dirección, Proceso, oficina y/o Actividad	Ubicación - Dirección
Gestión Captación y Tratamiento Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua	Carrera 14 Calle 38 Norte:
Subgerencia de Aguas, Unidades de gestión: Distribución de Agua Potable, Recolección y Transporte de Aguas Residuales, Tratamiento de Aguas Residuales. Subgerencia Técnica, Unidades de Gestión: Planeación Técnica, Control Pérdidas. Laboratorio de Calibración de Medidores Actividad Sistema de Información Geográfica, Topografía	Sede de Corbones Carrera 25 Calle 13
Almacenamiento de agua potable.	Tanques: Umata (Regivit), Regivit (Regivit), Tanque 5 (Barrio las Margaritas), Tanque 6 (Barrio El Silencio)
Subgerencia de Aseo, Gestión Aseo.	Carrera 17 Calle 27
Gestión de Recursos - Archivo Central	Barrió Granada antigua Galería Abedules Carrera 23 Calle 8ª esquina
Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.	Ciudadela Comfenalco Km 3 Finca la Marina
Sede social Empresas Públicas de Armenia ESP.	Vereda: El Caimo

7. Liderazgo

El Liderazgo en Empresas Públicas de Armenia ESP, está basado en los niveles jerárquicos establecidos en el Organigrama.

7.1 Organigrama





Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 10/39

7.1.1 Organos de dirección y administración

7.1.1.1. Junta Directiva de Empresas Públicas de Armenia ESP.

Según el Acuerdo No. 013 del 8 de octubre del 2008 Según el Capítulo IV – Organos de Dirección y Administración

“Dirección y administración: la dirección y administración de Empresas Públicas de Armenia ESP., es estará a cargo de la Junta Directiva y del Gerente General.

Conformación de la Junta Directiva: La Junta directiva de Empresas Públicas de Armenia ESP., es un órgano directivo. Esta conformada por siete (7) miembros, el Alcalde del Municipio de Armenia, quien lo presidirá, y seis (6) miembros escogidos por el Alcalde, de los cuales cuatro (4) miembros serán designados libremente y dos (2) serán escogidos entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Armenia.

Parágrafo 1. Los miembros de la junta Directiva contarán con un suplente numérico, designados por el Presidente de la Junta Directiva de una lista de cinco (5) nombres incluidos dos nombres que representen a vocales de control registrados en los Comités de Desarrollo y Control Social y que hayan sido reconocidos en el Municipio de Armenia.

Responsabilidades: La junta directiva es responsable por el desarrollo eficaz y eficiente de todas las obligaciones estatutarias. Deberá tomar cualquier medida razonable necesaria para cumplir con sus responsabilidades, en tanto que las mismas no se aparten de las normas legales y reglamentarias vigentes, de la regulación y de la misma ley y los estatutos.

Sus actuaciones en cuanto a la gestión empresarial se cumplirán en beneficio de Empresas Públicas de Armenia ESP.

Reuniones: la Junta Directiva realizará reuniones ordinarias y extraordinarias. Se reunirá ordinariamente, por lo menos una vez cada dos meses, por convocatoria del Gerente General. También podrá reunirse de manera extraordinaria cuando las necesidades del servicio o las conveniencias lo aconsejen, para lo cual la convocatoria respectiva la podrá hacer el presidente o el Gerente General”.

El Secretario de la Junta Directiva será quien desempeñe el Cargo de Director Jurídico y Secretario General.

“Funciones de la Junta Directiva:

- Adoptar los estatutos de Empresas Públicas de Armenia ESP., y reformarlos cuando sea necesario.
- Aprobar las políticas generales empresariales, fijando los objetivos y metas de crecimiento, rentabilidad y cobertura.
- Aprobar los planes, proyectos y programas de desarrollo de Empresas Públicas de Armenia ESP., y velar por su cumplimiento.
- Fijar la Política general de Empresas Públicas de Armenia ESP., aprobar los planes y programas de servicios públicos acordes con lo establecido en el Plan de Desarrollo del Municipio de Armenia.
- Aprobar la presentación ante el CONFIS del Proyecto de Presupuesto Anual de Ingresos y Gastos, de Inversión y las Proyecciones Financieras, elaborados por la Gerencia General.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 11/39

- Examinar y aprobar los estudios financieros, determinar el superavit del ejercicio y decretar las provisiones necesarias para atender las obligaciones legales, futuras y contingentes y aquellas destinadas a la buena marcha de la empresa, Así mismo, determinar los excedentes financieros que deben ser transferidos al Municipio de Armenia, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
- Controlar el nivel de endeudamiento de la Empresa y autorizar conforme a las disposiciones vigentes la contratación de empréstitos nacionales e internacionales y la celebración de operaciones de crédito y asimiladas, así como aquellas de amejoramiento de deuda y las complementarias de estas, al igual que la sustitución o novación de créditos y obligaciones.
- Aprobar Las inversiones que personas naturales o jurídicas independientemente del objeto social de estas, deseen hacer en Empresas Públicas de Armenia ESP.
- Establecer las normas generales que sirvan de base al deterioro o agotamiento de los bienes de la empresa y la creación y aprovechamiento de recursos.
- Autorizar la participación de la empresa en proyectos regionales, nacionales e internacionales, bilaterales o plurilaterales relacionados con su objeto, o en alianzas estratégicas.
- Actuar como entidad tarifaria local para los servicios públicos domiciliarios que preste la empresa, de conformidad con los lineamientos y marcos tarifarios que establezcan las comisiones de Regulación de Servicios Públicos Domiciliarios.
- A iniciativa del Gerente General, establecer la estructura orgánica y/o organización interna de la Empresa, pudiendo en consecuencia crear, suprimir o fusionar las dependencias o unidades organizativas a que hubiere lugar y señalarles las respectivas responsabilidades.
- A iniciativa del Gerente General, establecer la planta de cargos y determinar las normas generales sobre escalas de remuneración, e incentivos, de acuerdo con lo que disponga la Ley.
- Expedir el estatuto de contratación de la empresa, atendiendo los lineamientos de la normatividad legal y reglamentaria en materia de servicios públicos domiciliarios en concordancia con las normas civiles y comerciales.
- Autorizar al Gerente General para la celebración de contratos cuya mayor cuantía supere los 1.500 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Delegar en el Gerente aquellas funciones que le atribuyen los estatutos y que consideren pertinentes para el buen funcionamiento de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de los estándares empresariales de manera proactiva y continua incluyendo nuevas prácticas.
- Darse su propio estatuto interno en relación con las normas de autogobierno.
- En general, ejercer las demás atribuciones y facultades que le confieran la ley, a empresas industriales y comerciales del estado prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y que no estén atribuidos a otros órganos de la empresa”.

7.1.2 Direccionamiento Gerencial

La Gerencia General de Empresas Públicas de Armenia ESP, participa activamente en la implementación y mantenimiento de los Sistemas de Gestión Integrados (de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo y)



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 12/39

requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración, así como en la mejora continua de sus procesos.

Tienen como objetivo “Dirigir la organización al éxito, a través de la toma de decisiones estratégicas, administrativas y operativas que determinen el rumbo futuro y la posición competitiva de la empresa en el corto, mediano y largo plazo”.

7.1.3 Alta Dirección (Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD)

La Alta Dirección (Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD) de Empresas Públicas de Armenia ESP. Está conformada por los siguientes funcionarios,

- Gerente General,
- Subgerentes: de Aguas, Técnico, Aseo, Administrativo
- Directores de: Jurídica y Secretaría General, Planeación Corporativa, Control de Gestión, Comunicaciones, Financiamiento, Comercial, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

Adicional a las funciones asignadas por la naturaleza de sus cargos, deben dar cumplimiento a las Responsabilidades y Autoridades establecidas en las Resoluciones de creación y trabajo del Comité institucional de Gestión y desempeño, de los Sistemas de Gestión: Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información, etc.

7.1.3.1 Compromisos adquiridos:

- Participar en la generación de políticas, planes, programas y proyectos y el contexto (Riesgos y Oportunidades) de la Empresa incluyendo la planificación, programación, gestión, determinación de recursos y dirección de actividades de los procesos a su cargo, enfocando las acciones al cumplimiento de los requisitos y objetivos de los procesos y la empresa.
- Participar activamente en el Comité Institucional creado bajo el concepto de Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el Comité Coordinador de Control Interno, el Comité Interno de Archivo, y el Comité de Gobierno Digital, establecidos para el estudio, evaluación y generación de políticas y directrices proyectadas a la mejora en la prestación de los servicios y alcance de metas del Plan de Desarrollo, Plan de Acción, de los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado y estrategias diseñadas para la continuidad del negocio, asegurando que sean compatibles con el contexto y direccionamiento estratégico de la Empresa en las actividades realizadas.
- Asegurarse que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes que se asignen, se comuniquen y sean entendidos por los funcionarios a su cargo, los cuales deben ser conscientes de estos, con el propósito de generar los resultados previstos en las actividades realizadas.
- Planificar, documentar, ejecutar, aplicar controles y realizar seguimiento a los resultados de las oportunidades presentadas en los procesos, al cumplimiento de las metas de gestión, servicio y producto en la ejecución de las actividades y procedimientos relacionados con miras a contribuir a los resultados conforme a lo definido en los planes, programas y proyectos establecidos por la Empresa y a la adopción de prácticas y/o utilización de nuevas tecnologías.
- Coordinar con la Dirección de Planeación Corporativa, Financiamiento, Comercial y otras instancias de la Empresa la formulación, implementación, mantenimiento y mejora de planes de negocio y/o actividades comerciales articulados con los procesos a su cargo, de prestación de servicios en aprovechamiento del



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 13/39

Know How y Good Will institucional que permitan potencializar la generación de ingresos adicionales para la empresa.

- Determinar, proporcionar, mantener la infraestructura (edificios, maquinaria, vehículos, equipos y servicios asociados, incluyendo hardware y software, recursos de transporte, tecnologías de la información, las comunicaciones, etc.) y personal para lograr de manera eficaz la conformidad de los productos, servicios y gestionar los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos y objetivos de la empresa.
- Enfocar todas las actividades realizadas por los procesos a su cargo para evidenciar la Responsabilidad Social Empresarial como un aporte al desarrollo regional.
- Gestionar, evaluar y aprobar las necesidades de Información requeridas a Empresas Públicas de Armenia ESP., por los clientes internos y externos, organismos de control, reguladores y partes interesadas, estableciendo mecanismos que garanticen la coherencia y veracidad con la información reportada oficialmente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Generar y presentar anualmente ante el Comité de Gerencia Ampliado la “Revisión por la Dirección”, donde se evaluará la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del cumplimiento de los requisitos, el contexto y direccionamiento estratégico, establecidos en el Sistema de Gestión Integrado, implementado en los procesos a cargo, las mediciones de la gestión en la prestación de los servicios derivados de los negocios actuales de la empresa y el nivel de satisfacción de los clientes frente al cumplimiento de sus requisitos, así como las acciones ejecutadas en el periodo analizado, generando planes de mejoramiento, compromisos y posibles cambios en las estrategias aplicadas, así también la participación en la Rendición de cuentas de la empresa.
- Garantizar la aplicación de las directrices generadas y socializadas por los profesionales competentes:
- De la oficina de Seguridad y Salud en el trabajo incluyendo las medidas de prevención y tratamiento de accidentes en las actividades realizadas por la empresa, para evitar posibles eventos que puedan afectar a las personas (Clientes internos y externos), la calidad del producto o servicio prestado.
- De la Dirección de Planeación Corporativa para velar por el cumplimiento de los criterios establecidos en el Sistema de Gestión Ambiental con el fin de controlar los aspectos ambientales significativos que se puedan generar por las actividades de los procesos a su cargo y que puedan afectar negativamente al ambiente.
- Asegurar que se revise periódicamente la información del Sistema de Gestión, los requisitos: legales, reglamentarios y normativos por parte de los procesos a su cargo, enfocando las acciones a la gestión del cambio, la mejora y el aumento de la satisfacción de los clientes y partes interesadas.
- Asegurar el envío oportuno de la información requerida a los procesos, Sistema Único de Información SUI, Banco de Programas y Proyectos de Inversión y el Sistema de Gestión de los procesos a su cargo.
- Evaluar las causas de: incumplimiento de los requisitos de los procesos, productos, servicios y trabajos, peticiones, quejas, recursos, demandas, solicitudes de información y sugerencias, evaluación de metas e indicadores definidos para tomar decisiones, las planificaciones o el no logro de la satisfacción de los clientes, con el propósito de proyectar planes de acción y solicitar su seguimiento y cierre, evidenciando la eficacia.
- Participar y garantizar el desarrollo de actividades según lo establecido por los profesionales competentes encargados de la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del Sistema de Gestión de: Calidad Norma NTC ISO 9001, Ambiental Norma NTC ISO 14001,



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 14/39

Seguridad y Salud en el Trabajo Norma NTC ISO 45001 y la Norma ISO- IEC 17025, y otras por requisito normativos y legal que la empresa deba implementar o por Directrices del CIGD.

- Promover el uso del enfoque en procesos y el pensamiento basado en riesgos, garantizando la interacción con otros procesos, la evaluación permanente, la implementación de controles, determinación de riesgos y oportunidades, la actualización de los documentos y registros que los justifiquen tales como el Contexto de Empresas Publicas de Armenia ESP y demás documentos que se requieran para evidenciar el liderazgo y compromiso del CIGD.
- Garantizar la fluidez de la comunicación con los clientes internos y externos, mediante la utilización de los mecanismos establecidos por la empresa.
- Realizar la Gestion del cambio para garantizar la integridad del Sistema de Gestion cuando se presenten modificaciones en la empresa, en los procesos, en las actividades, en los requisitos de los productos y servicios prestados, planificándolos y considerando: el propósito del cambio, sus consecuencias potenciales, la disponibilidad de recursos, la asignación de responsabilidades y autoridades.
- Definir requisitos y generar las acciones necesarias para mejorar la competencia del personal de los procesos a su cargo, teniendo en cuenta sus responsabilidades y autoridades evaluar la eficacia de las acciones tomadas y conservar la informacion documentada apropiada como evidencia de la competencia.
- Establecer, proporcionar y mantener un ambiente de trabajo o un entorno (Temperatura, ruido, flujo de aire, higiene, iluminación, factores humanos tales como limpieza, social, psicológico, físicos) necesarios para el cumplimiento de los requisitos y la operación de los procesos a su cargo.
- Determinar la validez de los resultados de las mediciones requeridas para la conformidad de los productos y servicios prestados, garantizando las acciones establecidas en la planificación y ejecución de calibraciones y verificaciones de los equipos utilizados, con base en los riesgos y la importancia en la conformidad.

7.1.4 Roles, Responsabilidades y Autoridades en Empresas Públicas de Armenia ESP.

Empresas Públicas de Armenia ESP., cuenta con un Manual de Competencias, Requisitos y Funciones, el cual se encuentra publicado en la Página WEB en el Link Institucional – Recursos Humano – Manual de Funciones de EPA ESP.

- Responsabilidades y Autoridades establecidas en las Resoluciones de creación y trabajo del Comité Institucional de Gestion y desempeño, de los Sistemas de Gestion: Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Informacion, etc.

El Comité Institucional de Gestion y desempeño de Empresas Publicas de Armenia es la instancia dotado de autoridad y responsabilidad de la gestión, implementación, verificación, control y seguimiento del comportamiento del sistema.

- Coordinar y gestionar las actividades necesarias para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión.
- Proponer políticas, normas, herramientas, métodos y procedimientos en materia de gestión y desempeño de la empresa.
- Definir los criterios de evaluación y seguimiento de las políticas de gestión y desempeño institucional, buscando la simplificación y racionalización de reportes de información y requerimientos para su implementación y operación.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 15/39

- Adoptar los criterios diferenciales para la operación de las políticas de gestión y desempeño.
- Proponer estrategias de articulación y coordinación de los procesos que lo integran, con el fin de fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Y evitar la colisión de competencias y la duplicidad de funciones.
- Presentar por lo menos una vez al año o cuando se requiera, los resultados de la evaluación de la gestión y el desempeño de las entidades.
- Presentar recomendaciones para la adopción de políticas, estrategias o acciones para mejorar la gestión y el desempeño institucional de la empresa.
- Proponer estrategias para la debida operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Evaluar el logro de los objetivos del Sistema de Gestión integrado.
- Promover la investigación en materia de gestión institucional y la identificación de buenas prácticas susceptibles aplicables a la empresa.
- Cumplir lo establecido para la Racionalización y Automatización de Trámites

Cada uno de los procesos tiene asignado Líder de proceso en responsable del Sistema de Gestión integrado así:

Proceso	Líder
Gerencia General	Gerente General
Dirección Planeación Corporativa	Director de Planeación Corporativa
Análisis y Mejora	Director de Planeación Corporativa
Dirección Jurídica y Secretaria General	Director Jurídico y Secretario General
Dirección Comercial	Director Comercial
Dirección Control de Gestión	Director Control de Gestión
Dirección de Financiamiento	Director de Financiamiento
Dirección de Comunicaciones	Director de Comunicaciones
Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Gestión Aseo	Gestor Aseo
Gestión Captación y Tratamiento	Gestor Captación y Tratamiento de Aguas Residuales
Gestión Distribución de Agua Potable	Gestor Distribución de Agua Potable
Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Gestor Recolección y Transporte de Aguas Residuales
Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	Gestor Tratamiento de Aguas Residuales
Gestión Planeación Técnica	Gestor Planeación Técnica
Gestión Control Perdidas	Gestor Control Perdidas
Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua (LECA)	Profesional Especializado (Director Técnico de LECA)
Laboratorio de Calibración de Medidores (LCM)	Profesional Especializado (Director Técnico de LCM)
Gestión de Recursos	Gestor de Recursos
Gestión del Talento Humano	Gestor del Talento Humano

Los Líderes de los procesos tienen responsabilidades asignadas con respecto al Sistema de Gestión Integrado, de:

- La planeación, ejecución, medición, control y toma de decisiones en todas las actividades a su cargo y la aplicación del Sistema de Gestión Integrado.
- Presentar proyectos para el cumplimiento y actualización de la Política y Objetivos Sistema de Gestión Integrado.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 16/39

- Suministrar en forma periódica información del avance de las metas e indicadores de los proyectos y la gestión del proceso.
- Proyectar la mejora continua en su proceso y actividades asignadas.
- Generar acciones correctivas, preventivas y de mejora de las actividades a cargo de su proceso y su administración.
- Medir la satisfacción del cliente por la prestación del servicio.
- Responder las Peticiones, Quejas, Recursos, Demandas, Solicitudes de información, Sugerencias y Felicitaciones que sean de su competencia.
 - Atender las Auditorias que se realicen a su proceso suministrando información requerida de manera confiable y oportuna dentro de los tiempos establecidos.
- Aplicar los procedimientos exigidos por las Normas Técnicas Colombianas NTC ISO 9001, NTC ISO 45001, NTC ISO 14001 y la Norma ISO-IEC 17025, así como los registros establecidos para su cumplimiento.

Todo el personal vinculado a Empresas Públicas de Armenia ESP., es responsable por la aplicación del Sistema de Gestión Integrado a todos los niveles, así como los principios y valores Éticos y Morales.

Tabla de responsabilidades en SST:

Actividad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Representante Legal Alta Dirección	Gestor Talento Humano	Jefe de oficina SG-SST	Líderes de Procesos	Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo	Empleado y contratistas
Política y reglamento de Higiene y Seguridad	X	X	X	X	X	
Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de riesgos y determinación de controles.	X	X	X	X		X
Normas legales que aplican	X	X	X	X	X	
Objetivos y actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo	X	X	X	X	X	X
Objetivos y programas de Seguridad y Salud en el Trabajo	X	X	X	X	X	X
Rendición de cuentas de desempeño	X	X	X	X	X	
Entrenamiento y competencia	X	X	X	X	X	X
Conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo	X	X	X	X		X

Ver, Resolución de Gerencia No. 520 de 2016 Vigente, o la que la modifique, anule o reemplace, donde se establezcan las Funciones, responsabilidades, autoridades y la rendición de cuentas de todos los niveles de la Empresas Públicas de Armenia ESP., esta resolución es comunicada a todos los empleados de la empresa y son responsabilidades en aspectos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 17/39

Liderazgo enmarcado dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la siguiente manera:

- Gestor de Talento Humano Representante de la alta dirección para el SG-SST.
- Jefe de oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- COPASST.
- Líderes de procesos.
- Brigada de Emergencias.
- Grupo investigador de accidentes e incidentes de trabajo, líder del proceso, profesional SST e integrante del Copasst.
- Comité de Convivencia laboral.
- Comité de Sustancias Psicoactivas.

7.1.5 Responsables de la revisión y aprobación de la documentación de los sistemas.

El Gestor del Talento Humano es el responsable de la revisión y aprobación de la documentación del componente del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) Norma NTC ISO 45001, para realizar la medición y seguimiento al sistema, a los procesos, además es quien comunica al CIGD el desempeño del Sistema de Gestión de SST.

El Director de Planeación Corporativa es la persona encargada de coordinar el proceso de Análisis y Mejora quien direcciona el Sistema de Gestión Integrado implementado, mantenido y mejorado en la Empresa.

Enfocando todas sus acciones al mejoramiento del desempeño de Empresas Publicas de Armenia ESP; mediante la utilización permanente de los procedimientos establecidos, la información generada, el resultado de los indicadores y controles y seguimientos de los procesos, la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora planteadas, además es quien comunica a la Alta Dirección el desempeño del Sistema de Gestión Integrado.

Los principales medios de comunicación, utilizados para la difusión del Sistema de Gestión Integrado, son la intranet, donde está disponible la información de todos y cada uno de los procesos, El uso de correos electrónicos como medio de comunicación más rápido, la realización de mesas de trabajo, con los líderes y responsables de las actividades, el Comité Institucional de Gestion y Desempeño, realizados periódicamente donde se tratan temas sobre aspectos generales de las Normas, estado del Sistema de Gestión Integrado, cambios en los procesos, permitiendo la participación activa de usuarios del Sistema, según las necesidades de los procesos.

7.1.6 Direccionamiento Estratégico

7.1.6.1 Misión

“Empresas Publicas de Armenia ESP, está comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos; para la satisfacción de las demandas ciudadanas”.

7.1.6.2 Visión

Empresas Publicas de Armenia ESP., se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basado en prácticas transparentes, y de equilibrio ambiental que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo integral de la región.

7.1.6.3 Principios organizacionales

- **Igualdad.** Tratar por igual a todas las personas, sin distingos de ninguna clase.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 18/39

- **Moralidad.** Que implica el ejercicio de la función administrativa con los mas altos cánones de moral y buenas costumbres.
- **Eficacia.** Que significa actuar en función del cumplimiento de las metas institucionales.
- **Economía.** Lograr mayores resultados a los menores costos posibles.
- **Celeridad.** Consiste en cumplir las competencias constitucionales y legales, las funciones asignadas a los procedimientos establecidos con el máximo de diligencia y celeridad.
- **Imparcialidad.** Que trata de actuar sin parcialismos ni tomar parte en asuntos relacionados con la función administrativa.
- **Publicidad.** Dar a conocer los actos de las autoridades y demás funcionarios por diversos mecanismos que permitan el conocimiento general de las actuaciones públicas.
- **Confidencialidad:** Garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso a la misma.

7.1.6.4 Valores organizacionales

- **Honestidad:** Conjunto de atributos personales, como la decencia, el pudor, la dignidad, la sinceridad, la justicia, la rectitud y la honradez en la forma de ser y de actuar con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Ser consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se tienen relación en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo asignado de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos de la Empresa.
- **Justicia:** para actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

7.1.6.5 Política Integrada de Gestión

“Empresas Publicas de Armenia ESP; trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios a su cargo, bajo el concepto de sostenibilidad, comprometida con:

- El mejoramiento continuo de sus procesos,
- La satisfacción de los clientes y partes interesadas,
- La aplicación de buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.
- El cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables a su Gestión.
- La consulta y participación de los trabajadores y sus representantes.
- La prevención de:
 - a. Las lesiones y deterioro en la salud, con la eliminación de peligros y reducción de riesgos, proporcionando condiciones de trabajos seguros y saludables para sus grupos de interés.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 19/39

b. La contaminación.

La Política de Gestión Integrado es el marco de referencia sobre el cual se establecieron los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado, el Plan de Acción estratégico, los Planes de Mejoramiento Continuo y es coherente con la Misión y Visión de la Empresa, ha sido comunicada y socializada en reuniones, pendones que se disponen en las diferentes instalaciones de Empresas Públicas de Armenia ESP., Intranet, en la Página WEB y ha sido evaluada para asegurar su asimilación e interpretación por parte de los funcionarios de la entidad.

La Política de Gestión Integrado es revisada anualmente con el fin de garantizar su adecuación y conveniencia para el Sistema de Gestión Integrada y se incluye como insumo para realizar la Revisión por la Dirección.

7.1.6.6 Portafolio de Servicios

Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios de:

- Acueducto
- Alcantarillado
- Aseo

La empresa cuenta con un portafolio de servicios mediante el cual ofrece la prestación de otros servicios a terceros como son:

- Operación de servicios públicos en otros municipios
- Disposición final de residuos sólidos en la escombrera municipal
- Limpieza y Mantenimiento de infraestructura sistemas de alcantarillado con equipo de succión (Vac-com)
- Evaluación redes de alcantarillado con cámara de inspección.

8. Planificación de Empresas Públicas de Armenia ESP.

8.1 Acciones para Abordar los Riesgos y Oportunidades

Todos y cada uno de los documentos relacionados en el Numeral 6.2 de este Manual “Contexto de Empresas Públicas de Armenia ESP” cuentan con acciones planificadas en el corto, mediano y largo plazo, las cuales son revisadas periódicamente, mediante los controles ejercidos por los Líderes de los Procesos, los seguimientos de los Subgerentes y Directores, la consolidación de Informes de Gestión, la evaluación de metas con los indicadores, auditorías internas de gestión, revisión por la dirección, etc.

Para abordar los riesgos Empresas Públicas de Armenia ESP., cuenta con una Guía de Administración del Riesgo con código AM-G-001 y una Política de Administración del Riesgo con código GG-D-008, que proporcionan las directrices para la gestión de los riesgos, un mapa de riesgos institucional con código AM-R-025 y un plan anticorrupción y atención al ciudadano que contiene un 1. Componente Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción con código GG-PP-005 Anexo 1, Matriz de Identificación de Peligros, valoración de Riesgos y Determinación de Controles en Proceso GTH MA 001, Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información DTIC R 008, donde se tienen establecidos los riesgos, los controles, las acciones a realizar para su minimización, el periodo de ejecución, las metas e indicadores a evaluar por cada uno de los procesos, para las oportunidades se cuenta con la “Evaluación del contexto de Empresas Públicas de Armenia ESP” con código GG-R-009.

A través del documento Guía para la Identificación y Evaluación de Oportunidades del Sistema de Gestión Integrado AM-G-002, se establecen los lineamientos para determinar las oportunidades relacionadas con el contexto de la empresa, partes interesadas, aspectos ambientales, aspectos en SST, requisitos legales y



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 20/39

reglamentarios, entre otros, que permiten la planificación de la toma de acciones, las cuales se consolidan a través de la Matriz de Identificación y Evaluación de Oportunidades del Sistema de Gestión Integrado AM-MA-001, y en los procesos se tienen establecidas en los Planes de Mejoramiento, Plan de Acción Estratégico y otras planificaciones. Adicionalmente para el Sistema de Gestión Ambiental se cuenta con la “Matriz de Identificación y Evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión Ambiental” con código DPC-M-007, y Matriz de identificación y evaluación de oportunidades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo GTH-MA-027.

8.2. Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.

El objetivo de la Identificación de Peligros, evaluación de Riesgos y determinación de Controles es evaluar los factores de riesgos al interior de la Empresa, con el fin de tomar medidas de control que aseguren las condiciones de trabajo segura y la salud de los grupos de interés, creando estándares de seguridad y vigilancia que ayuden a evitar los accidentes, incidentes y enfermedades laborales.

La metodología utilizada para la Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos, por la Empresa, es la Guía Técnica Colombiana GTC 45. Ver:

- Matrices de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles en los procesos, las cuales son revisadas con una periodicidad anual y/o actualizada cuando ocurra un cambio asociado al riesgo en la Empresa. Ver:
 - GTH-P-010. Procedimiento de “Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles”.
 - GTH-R-009. Gestión del cambio.
 - GTH-P-002. “Procedimiento Gestión del Cambio en el Sistema de Gestión Integrado.

8.2 Objetivos del Sistema de Gestión Integrado

- Satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Demandas, Solicitudes de información, Sugerencias y Felicitaciones.
- Mejorar la infraestructura de los Servicio de acueducto y Alcantarillado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia
- Prestar el Servicio de Aseo satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia.
- Desarrollar estrategias que permitan evitar, reducir o controlar la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de disminuir los Impactos Ambientales adversos generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- Gestionar y administrar eficientemente los recursos de EPA ESP. (Bajo el Concepto de Sostenibilidad)
- La aplicación de buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.
- Cumplir la legislación aplicable a la gestión Decreto 612 del 2018.
- Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Públicas de Armenia ESP

Objetivo General de SST: Identificar, reconocer, evaluar y controlar los peligros prioritarios en la empresa a través de los programas de intervención del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo. (SG - SST)

La medición del objetivo se evidencia con las siguientes acciones:



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 21/39

- Cumplir la legislación aplicada a la gestión de SST.
- Prevenir la aparición de lesiones y enfermedades relacionadas con los peligros identificados.
- Disponer de ambientes de trabajos seguros y saludables.
- Proteger la Seguridad y la Salud de todas las personas que intervienen en la ejecución del objeto social de Empresas Públicas de Armenia ESP.
- Verificar de forma continua las condiciones de trabajo y los comportamientos de los trabajadores, mediante las Inspecciones de Seguridad.
- Diagnosticar de forma regular las condiciones de Salud del personal.
- Investigar los incidentes y accidentes presentados.
- Monitorear el contexto de la organización y determinar de forma temprana, aquellas situaciones externas e internas que puedan afectar la capacidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de alcanzar los resultados previstos.
- Identificar mecanismos de Participación de los trabajadores y otros grupos de interés, en la identificación de los peligros, valoración de los riesgos y la definición de controles.
- Proponer y aplicar acciones correctivas y de mejora al SG-SST.
- Promover la cultura de la prevención en todos los trabajadores y demás grupos de interés.

El Seguimiento a la Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado identificado con Código GG R 013 Anexo 1. Relaciona el porcentaje (%) de cumplimiento de los Objetivos de calidad del Sistema de Gestión Integrado, se mide anualmente como anexo a la revisión gerencial, utilizando como insumo los informes de Gestión de los procesos, el cumplimiento de los objetivos, metas, indicadores, el seguimiento a los Planes, Programas y Proyectos, entre otros y Matriz de Objetivos del Sistema de Gestión Integrado de los Laboratorios relaciona las metas, indicadores se mide semestralmente en la revisión gerencial. Los resultados son comunicados en la socialización de la Revisión por la Dirección por los Subgerentes y directores a todos los Líderes de los procesos.

8.4 Planificación y control de los cambios

Empresas Publicas de Armenia ESP., en el marco de la Política de Innovación y gestión del conocimiento asegura la integridad del Sistema de Gestión Integrado, cuando se implementan cambios que por su impacto pueden afectarlo como, por ejemplo: Ampliación del alcance del Sistema, oferta de nuevos productos o servicios, alta rotación del personal, cambio de normatividad, entre otros; estos se contemplan en las revisiones periódicas o del Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD.

Empresas Públicas de Armenia cuenta con el procedimiento Gestión del Cambio en el Sistema de Gestión Integrado, código *AM-P-008*, el cual establece la metodología para identificar y controlar el impacto que los cambios Internos o externos puedan generar en el Sistema de Gestión Integrado.

En el cumplimiento de las obligaciones principales de los contratista de Empresas Publicas de Armenia ESP., adiciono la Verificación de la existencia de la documentación en el Sistema de Gestión Integrado de las actividades a ejecutar aplicables al objeto del contrato y en el marco de la Política de Gestión del conocimiento y la innovación de Empresas Públicas de Armenia ESP., documentarla, ajustarla y/o actualizarla teniendo en



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 22/39

cuenta las acciones realizadas y las lecciones aprendidas en el desarrollo de las obligaciones contractuales ejecutadas.

Cuando los cambios que se realicen son pequeños y de tipo documental, como nuevas versiones, proyección de formatos, modificación a procedimientos, entre otros, se aplicara el Procedimiento de Control de Documentos y Registros, se procede a realizar la Solicitud de Emisión al Proceso de Análisis y Mejora para su estudio y aprobación, una vez aprobado, se publican en la Intranet, en el link del Sistema de Gestión Integrado, se incluyen en las carpetas de los respectivos procesos y se actualiza el Listado Maestro de Documentos y Registros, se envía un correo a todos los procesos para informar su actualización.

9. Apoyo

9.1. Recursos

Todos los procesos de Empresas Publicas de Armenia ESP, tienen establecidos recursos generales requeridos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado en sus caracterizaciones.

Humanos	Infraestructura	Ambiente, Salud y Seguridad en el trabajo	Información
<ul style="list-style-type: none"> Asistente de Gerencia Directores Subgerentes Gestores Profesionales: Especializados, Universitarios Técnicos Auxiliares administrativos Operarios Conductores Pasantes Contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura para la prestación de los servicios. Espacios locativos Hardware y Software Sistemas de información Maquinaria Equipos Vehículos Herramientas Equipos para atención de emergencias. Elementos de Protección personal 	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación del lugar de trabajo y condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, Interacción social Ergonomía Instalaciones para el personal en la entidad Condiciones climáticas, temperatura, humedad, Luz, flujo de aire, higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación entre otros. Exámenes médicos ocupacionales. Programa de control y prevención de riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad Resoluciones Caracterizaciones Procedimientos, Instructivos, Protocolos, Manuales, Guías, Planes, Cronogramas Registros. Boletines Base de Datos Etiquetas Fichas Técnicas Entre Otros

Anualmente a partir del mes de septiembre todos los procesos presentan las necesidades de recursos para la ejecución de actividades en cumplimiento de los planes, programas y proyectos de inversión para próxima vigencia, el cual es consolidado en el Plan Operativo Anual de Inversiones y el Plan de Acción Estratégico para cada vigencia.

9.2. Trazabilidad de las Mediciones

Empresas Públicas de Armenia ESP., cuenta con equipos metrológicos que están controlados mediante una programación para la verificación o calibración, o ambos, según se requiera, para lo cual se realizan las siguientes actividades:



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 23/39

9.2.1 Inventario

Se cuenta con un listado de todos los equipos que se utilizan, hojas de vida y una ficha para cada equipo, el cual tiene una identificación única.

9.2.2 Hoja de vida del equipo

Describe todas las características que se consideran relevantes sobre cada equipo. Esta ficha puede estar en cualquier medio de soporte (físico y/o digital), pero siempre debe estar asociada al equipo o equipos que correspondan.

9.2.3 Controles a realizar

Se realizan controles de verificación o calibración, o ambos, para cada equipo; se establece qué se ha de hacer, quién lo ha de hacer (servicio externo o propio), qué procedimientos se han de utilizar para hacerlo (si el servicio es propio), y cada cuánto hay que efectuar los controles, los cuales cuentan con matrices de planificación para su ejecución establecidas por los procesos.

9.2.4 Determinación de los criterios de conformidad

En función del uso que se haga de cada equipo, se deben determinar los límites que separan un equipo conforme de otro que no lo es.

El resultado de cada verificación o calibración es analizado y en base a dicho criterio, se resuelve si el equipo es apto o no apto para su uso previsto.

9.2.5 Identificación y registro del estado de los equipos

Para asegurar la conformidad del producto y/o servicio, la empresa se asegura de que los equipos de medición (o seguimiento) han sido declarados aptos dentro del sistema, para esto se tiene identificado el estado de calibración, validación, verificación.

9.2.6 Conocimientos de la Empresa

En Empresas Públicas de Armenia ESP., todos y cada uno de los procesos generan una gran cantidad de proyectos, información, investigaciones, resultados de interventorías, interacción con otros procesos e instituciones, que se transforman en conocimiento. Este conocimiento es evidenciado en la mejora continua en la documentación de cada proceso, que puede observarse en el Link del Sistema de Gestión Integrado, así también las memorias de Contratos de Consultoría, las pasantías de estudiantes enfocadas a acciones de mejora en la prestación de los Servicios, las socializaciones de dichos trabajos, las capacitaciones desarrolladas para mejorar la competencia de los funcionarios, se puede evidenciar en la eficacia de las actividades ejecutadas.

La empresa cuenta con un Centro de Documentación donde reposan los resultados de las acciones que ha adelantado para la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios del Acueducto Alcantarillado y Aseo.

9.3. Competencia

9.3.1 Política de Talento Humano



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 24/39

Empresas Públicas de Armenia ESP., gestiona un talento humano integral, idóneo, comprometido y transparente, el cual debe actuar imparcialmente, ser competente (cumplir con los requisitos de: educación, calificación, formación, habilidades y experiencias, adicionalmente para los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores contar con el conocimiento técnico y la capacidad para evaluar la importancia de las desviaciones), y trabajar de acuerdo con el Sistema de Gestión Integrado aplicable a sus funciones, en pos del cumplimiento del objetivo del proceso y la Misión institucional, requisitos que son verificados desde su ingreso, desarrollo de actividades y retiro, con el propósito de promover la integridad en el ejercicio de las actividades, el desarrollo de competencias, la prestación del servicio, el desempeño individual y la protección del personal y partes interesadas mediante el desarrollo de actividades de promoción y prevención de la salud y de la ocurrencia de accidentes de trabajo. Aplicando directrices establecidos por el Proceso de Gestión del Talento Humano, para el ejercicio de las funciones asignadas a los colaboradores, así como se identifica y proporciona las necesidades detectadas de formación: capacitación, inducción, reinducción, entrenamientos requeridos y la evaluación de la eficacia y eficiencia en su desempeño.

En los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores el personal responsable *de ejecutar las diferentes* actividades, debe estar autorizado para: el desarrollo, modificación, verificación, validación de métodos, análisis de los resultados, incluidas las declaraciones de conformidad o las opiniones e interpretaciones, información, revisión y autorización de los resultados según su responsabilidad y autoridad.

Ver también GTH-MA-026. Matriz de Competencias requeridas para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

9.4. Toma de Conciencia

Empresas Públicas de Armenia ESP, asegura que los funcionarios tomen conciencia mediante la divulgación de la Política de Gestión Integrada y el aporte de los trabajos realizados para el alcanzar las metas propuesta para los Objetivos del Sistema, su contribución a la eficacia de las acciones planificadas, los beneficios obtenidos y la mejora en su desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos planteados en los procesos.

Para el Sistema de Gestión Ambiental, la toma de conciencia se gestiona a través de la inducción y reinducción que se realiza al personal que ingresa a la empresa, de las inspecciones ambientales ejecutadas en cada una de las sedes, la celebración de fechas ambientales y demás actividades lúdicas en pro de la prevención de la contaminación y el cuidado de los recursos naturales.

9.5. Comunicación

Empresas Públicas de Armenia ESP., cuenta con una Matriz de Comunicación con código DCM MA 001, que evidencia la interacción de los procesos y donde se establece:

Responsable (Emisor): quien comunica.

Información que se comunica: que comunica

Usuario (Receptor interno y externos): a quien se comunica

Documentos y/o Registros: como comunica

Medios de difusión: Medios de comunicación (Físico, Software, Nube Magnético – Digital, intranet, redes sociales, correo: interno y externo, página Web).

Frecuencia: Cuando Comunica.

Documento Controlado
Código: AM-M-001
Versión: 37
Fecha de Emisión: 23-06-22
Página: 25/39

Ver también. GTH-P-006. “Procedimiento para la Comunicación, participación y consulta”, y GTH-MA-028. Consulta y participación de los trabajadores de Empresas Públicas de Armenia ESP.

9.6. Información Documentada

El proceso de Análisis y Mejora ha establecido los lineamientos para la elaboración de los documentos de origen interno generados por el Sistema de Gestión Integrado, conforme al Manual para la elaboración y control de documentos y registros AM-M-001, en el cual se establece la estructura documental del Sistema.



Para asegurar las actividades de documentación, revisión, aprobación, implementación de documentos en su versión vigente, disponibilidad de información en los lugares donde son efectuadas las operaciones esenciales para el funcionamiento del Sistema de Gestión, legibilidad, control, identificación y almacenamiento de documentos públicos, obsoletos y/o anulados; se aplican los lineamientos del Procedimiento de Control de Documentos con Código AM-P-001, los cuales se controlan en el “Listado Maestro de Documentos” con código AM-R-003.

Con el propósito de evidenciar las actividades desarrolladas en el Sistema de Gestión integrado, se estableció el Procedimiento de Control de Registros con código AM-P-002, donde se definen las pautas para su legibilidad, identificación, recuperación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición final, además se controlan mediante el “Listado Maestro de Registros” con código AM-R-004.

Los archivos de Empresas Públicas de Armenia ESP. Están organizados de acuerdo a la normatividad vigente (Ley 594 de 2000), teniendo en cuenta las tablas de retención establecidas para los procesos y publicadas en Intranet.

10. Operación



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 26/39

10.1. Planificación y Control Operacional

Empresas Publicas de Armenia ESP., planifica y desarrolla los procesos administrativos y operativos necesarios para la realización del producto y/o prestación del servicio están ampliamente documentados en los procedimientos, instructivos, protocolos, manuales, fichas y guías relacionados, los que definen las condiciones controladas bajo las cuales se lleva a cabo, la cual es coherente con los Objetivos del Sistema de Gestion Integrado y con los requisitos de otros procesos.

El control se realiza mediante actividades de revisión, verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayos, específicas para cada proceso. Igualmente se han establecido los criterios de aceptación, los cuales se evidencian en registros de todas las labores ejecutadas.

Se ha establecido un Plan de Calidad con Código AM-PP-001, direccionado a las actividades de ejecución de Obra Civil e instrumentación que requiere la empresa, con el fin de asegurar la calidad de los productos que son contratados por terceros y son determinantes para el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestion Integrado e influyen de manera directa en el bienestar de la comunidad.

Cada obra será ejecutada a través de un Plan de Calidad en donde se particularizará el alcance del Sistema de Gestión Integrado para un cliente en especial. El proceso de Dirección Jurídica y secretaria general y la interventoría y/o supervisión tiene como responsabilidad ante el Sistema de Gestión Integrado, la inclusión del Plan de Calidad como requisito para el inicio de las actividades contractuales enmarcadas dentro del alcance del mismo y el interventor y/o supervisor designado tiene bajo su responsabilidad solicitar al contratista dicho requisito y verificar su cumplimiento, su control y actualización.

10.2. Control de la producción y provisión del servicio

Las condiciones de trabajo se encuentran controladas en los procedimientos, instructivos, guías y demás documentos del Sistema de Gestión Integrado, con el fin de asegurar que todo el personal conozca el grado de responsabilidad que tiene frente a cada acción, además de establecer las autoridades para la toma de decisiones.

10.3. Requisitos de los productos y Servicios

10.3.1 Comunicación con el cliente

La Empresa se asegura que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del cliente por medio del "Contrato de Condiciones Uniformes", el cual está publicado en la página WEB y la intranet de la empresa.

En los procesos operativos se recepcionan en la línea de atención al cliente 116, donde se toman los reportes y se trasladan de manera inmediata a los procesos involucrados para dar el tratamiento respectivo de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS" con Código AM-P-007.

En el Proceso Comercial en el área de atención al usuario, se cuenta con funcionarios responsables de la recepción y tramite de los PQRDS, los cuales son revisados antes de la notificación al peticionario por el proceso de Dirección Jurídica y Secretaria General, verificando el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

11. Diseño y Desarrollo

Se realizan actividades de Diseño y Desarrollo para la prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, relacionadas con proyectos de obra civil, para reposición, rehabilitación, expansión



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 27/39

de los sistemas de acuerdo a la metodología establecida por el Proceso de Planeación Técnica en el Ciclo del diseño y desarrollo, interventoría y/o supervisión de un proyecto de Obra de infraestructura de Acueducto, Alcantarillado y Adecuación de Instalaciones Locativas con Código GPT-D-002”, el cual contempla las etapas de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño.

También se ejecutan actividades de Diseño y Desarrollo para el servicio público de Aseo, relacionado con la proyección de Micro y Macro Rutas para la prestación del servicio, las actividades de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Ordinarios, Barrido y limpieza integral de vías, áreas públicas, Disposición final de residuos sólidos y/o tratamiento de los Residuos Sólidos, Corte de césped en vías y Áreas Públicas, Poda de Árbol Urbano, en vías y áreas públicas, labores de lavado de áreas públicas de acuerdo a la metodología establecida en el Procedimiento Diseño y Desarrollo para el servicio de Aseo con Código GA-P-001, que incluye las etapas de planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios del diseño.

El Proceso de Dirección Tecnologías de la información y las comunicaciones cuenta con la Guía de Diseño de Proyectos Tecnologías de la Información “TI” con código DTIC-G-003, que se estableció para generar las directrices para facilitar la gestión y ejecución de un proyecto TI, donde se establezca el paso a paso guiado y soportado por formatos, a desarrollar con personal de la empresa o con el apoyo de Proveedores. Esta guía permite conocer e interiorizar correctamente la estructuración de forma ordenada, específica y medible, de un proyecto, controlando su evolución y el cumplimiento de los objetivos específicos considerando las restricciones de Tiempo, Costo y Alcance que siempre hacen parte de cualquier proyecto, independiente de su contexto y que aplica en el Proceso de Dirección Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y su rol de integración y gestión sobre proyectos tecnológicos requeridos por las unidades organizativas de Empresas Públicas de Armenia ESP.

12. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

12.1 Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto

Empresas Públicas de Armenia ESP., implementa los mecanismos que le permiten la ejecución del presupuesto acorde con las metas para el cumplimiento del Direccionamiento Estratégico y Planificación, garantizando su eficiente ejecución y ejerciendo un permanente y efectivo control, seguimiento y evaluación del gasto, que soportan las decisiones y toma acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando la información documentada para la generación de informes y estadísticas de la empresa.

Así también las compras y suministros realizadas por los procesos incluyendo los Laboratorios de: Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores, se definen, comunican, revisan y aprueban teniendo en cuenta los requisitos, especificaciones técnicas, criterios de aceptación, competencia (calificación requerida por el personal) para los productos y servicios adquiridos externamente, en especial los que afectan la calidad del producto, servicio y/o trabajo ejecutado, mediante la aplicación de criterios de selección, evaluación de proveedores, compra, recepción (parcial o totalmente), inspección, verificación, aprobación y almacenamiento de los productos o servicios comprados, el seguimiento del desempeño y las reevaluación de los proveedores externos.

La Gerencia General, ha establecido las siguientes estrategias para la Adquisición de Bienes y Servicios, de Empresas Públicas de Armenia ESP:

- Elaboración del Plan Anual de Adquisiciones "PAA" de Empresas Públicas de Armenia ESP., Vigencia GR PP 003.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 28/39

- Proyectar la compra de bienes y servicios, soportado en el análisis de tendencias del año inmediatamente anterior, teniendo como base el presupuesto general de la empresa y el presupuesto asignado a cada proceso.
- Evaluar las compras de la empresa teniendo como base fundamental el cumplimiento de los principios de transparencia, economía y responsabilidad.
- Garantizar el aseguramiento de la calidad de los productos y servicios, adquiridos por la Empresa.
- Priorizar las compras en la región.

La empresa adoptó mediante el Acuerdo No. 017 (Julio 31 De 2015), el Manual de Contratación con Código JSG-M-001, el cual tiene por objeto determinar los procedimientos para la actividad contractual de Empresas Publicas de Armenia ESP., y se aplica a toda la actividad contractual que realice las EPA ESP, con excepción de los contratos de trabajo, de empréstito, de Servicios Públicos Domiciliarios de concesión de servicios y las operaciones de crédito público que se llegaren a suscribir, así como los que se ejecuten con cargo a los recursos de caja menor.

La Gerencia General ha establecidos directrices para la asegurar que los productos y servicios adquiridos por Empresas Publicas de Armenia ESP., cumplen con los requisitos de compra especificados, desde la identificación de la necesidad, hasta la verificación del cumplimiento de los requisitos especificados.

Para el Sistema de Gestión Ambiental, se cuenta con el documento Control ambiental a contratistas y/o proveedores DPC-D-002, en el cual se establecieron las obligaciones ambientales para los contratistas de la empresa que deben cumplir durante la prestación del servicio.

La actividad de inscripción de proveedores, se realiza directamente en el proceso de Gerencia General, bajo responsabilidad del Asistente de Gerencia mediante el formato para la Inscripción de proveedores y/o proponentes con código GG-R-016, las acciones de selección son en forma aleatoria para la participación en la contratación.

Se aplica el formulario de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores con código GG-R-010, que tiene establecidas los criterios de evaluación y que es aplicado a los contratistas, se cuenta con evaluaciones parciales incluidas en las actas parciales y finales de cada contrato.

13. Producción y prestación del Servicio

13.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

Los procesos de Empresas Publicas de Armenia ESP, cuentan con control de la producción y la prestación del servicio, los cuales se encuentran relacionados en:

La Caracterización de los Procesos, los controles establecidos en las guías, manuales, procedimientos, protocolos, instructivos y registros, evidencian la evaluación de los requisitos legales, reglamentarios y Normativos.

13.2. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Empresas Públicas de Armenia ESP., asegura la custodia de los elementos que son propiedad del cliente de acuerdo a directrices documentadas en los procesos de Laboratorio de Calibración de Medidores, Gestión de



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 29/39

Planeación Técnica, Gestión de Control Pérdidas. En caso de pérdida del bien propiedad del cliente, deterioro o es inadecuado su uso, el proceso relacionado le informará de ello.

14. Evaluación del Desempeño

14.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El seguimiento, medición, análisis y evaluación de los datos obtenidos del Sistema de Gestión Integrado corresponden al cumplimiento de la planeación analítica y debe llevar a identificar debilidades y oportunidades de mejora. Estos análisis son fundamentales para mantener los niveles de cumplimiento de las metas planeadas para todas sus actividades, asegurando la satisfacción del cliente, el seguimiento y medición de los Procesos los cuales cuenta con indicadores que son evaluados con una periodicidad establecida permiten medir el desempeño de sus acciones.

Para el Sistema de Gestión Ambiental, se cuenta con el procedimiento Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión Ambiental DPC-P-001, en el cual se establecen las directrices para hacer seguimiento y medir de forma regular las características de las actividades de los procesos, que pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente.

14.2. Satisfacción del cliente

La empresa tiene establecidos los mecanismos para la medición de la satisfacción del cliente, dentro de los cuales podrán aplicarse encuestas, con el fin de conocer no solo la percepción de los clientes acerca de la empresa y de los servicios que se prestan, sino también, conocer las expectativas que éstos tienen y lo que esperan de la empresa.

La Dirección Comercial es responsable de definir e implementar métodos para medir y evaluar la percepción de los usuarios frente a la atención brindada a sus solicitudes y el cumplimiento de los requisitos del cliente. A su vez, los procesos, realizan actividades de participación comunitaria o interinstitucional, desarrollan mecanismos para recepcionar y realizar el seguimiento al tratamiento de las diferentes quejas o reclamos presentados por los usuarios en las diferentes actividades.

Los demás procesos misionales implementaran métodos para medir la satisfacción de los usuarios sobre la prestación de los servicios, teniendo en cuenta el procedimiento establecido para el Tratamiento de Peticiones, Quejas, Denuncias y Solicitudes de Información con código AM-P-007.

15. Validación de los procesos de producción y prestación del Servicio

La validación de los procesos operativos se realiza teniendo en cuenta el hacer de cada uno de ellos:

El Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua se validan los datos de los análisis realizados mediante el envío programado de muestras al programa PICCAP, Programa interlaboratorio de Control de Calidad de Agua, además de la confrontación de resultados con las curvas montadas en los equipos de la sala de operación.

- En el Centro de Control Maestro, se validan los datos de campo vs datos generados en el sistema relacionados con variables de presión y caudal.
- Facturación realiza validación de datos en el software.
- En el proceso de Gestión Captación y Tratamiento mediante confrontación y monitoreo de la calidad del agua realizado por el Laboratorio de Ensayo de Calidad Agua.
- En el Proceso de Gestión de Aseo se realiza validación de Micro y Macro rutas en el software.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 30/39

16. Auditoria Interna

Empresas Públicas de Armenia ESP., cuenta con un Procedimiento de Auditorias de Gestión con código AM-P-003, donde se definen las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación y realización de las auditorias, así como para informar sus resultados, mantener los registros que se deriven de su aplicación, teniendo en cuenta los requisitos de la Guía GTC ISO 19011:2018.

También se cuenta con un procedimiento de Selección y Evaluación Auditores Internos con Código AM-P-006, el cual define las directrices para seleccionar, evaluar y mejorar la competencia de los Auditores Internos.

17. Revisión por la Dirección

Empresas Públicas de Armenia ESP., ha establecido las directrices para el cumplimiento de este requisito en un Procedimiento para "Revisión Gerencial del Sistema de Gestión Integrado" con código GG-P-004 con el objetivo de realizar un análisis gerencial de la conformidad del Sistema de Gestión Integrado, con respecto al cumplimiento Requisitos, Políticas, Objetivos, Planes de Acción, Metas, Indicadores de Gestión, la evaluación del desempeño de los procesos, de los funcionarios y en general del sistema respecto a la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones tomadas y el mejoramiento continuo, administración del riesgo, definiendo la Información requerida según las Normas Técnicas Colombianas aplicables, las responsabilidades y los controles.

18. Mejora

18.1. No conformidad y Acción Correctiva

- Procedimiento de Tratamiento de Producto, Servicio y/o Trabajo No Conforme con Código AM-P-005, que pretende asegurar que los productos o servicios no conformes presentados se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.
- Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora con código AM-P-004, donde se define el método unificado de trabajo para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales del Sistema de Gestión, identificando acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado y emprender las Acciones: Correctivas, controles para los riesgos para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia y revisión de la eficacia de las mismas.
- Procedimiento de Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS". con código AM-P-007, cuyo objetivo es atender las quejas y/o reclamos que puedan tener los clientes y/o usuarios, para darle respuesta oportuna, mantener y mejorar continuamente la satisfacción y la calidad de los servicios y productos prestados.

El seguimiento y medición de los procesos se realiza mediante la entrega mensual por parte de todos los líderes de procesos, del resultado de los indicadores de gestión, donde debe detallarse el alcance de las metas y la justificación en caso de no cumplirse con lo programado.

Periódicamente se realiza el análisis de datos con el cual se recopila toda la información del Sistema de Gestión Integrado y se evalúa su grado de eficacia. El Sistema de Gestión tiene establecido las actividades de mejoramiento continuo que desarrollan los diferentes procesos los cuales hacen la medición de sus avances periódicamente. Así mismo, los encargados de los procesos se reúnen permanentemente con el Gerente

General para informar sobre el estado del Sistema de Gestión Integrado, su grado de avance y/o novedades presentadas en las actividades de medición, análisis y seguimiento realizados a los procesos.

18.2. Mejora Continua

Empresas Públicas de Armenia ESP., evidencia la conveniencia, adecuación y eficacia de las actividades ejecutadas en los procesos, en los cambios realizados en los documentos (Manual de Procesos y Procedimientos, planes, etc.) y registros, los cuales son generados en la evaluación permanente realizada por los Líderes de los procesos, adicionalmente en el cumplimiento del procedimiento de “Revisión Gerencial del Sistema de Gestión Integrado” con código GG-P-004, en la consolidación de las entradas y las salidas de esta y la presentación que se realiza ante el Gerente General.

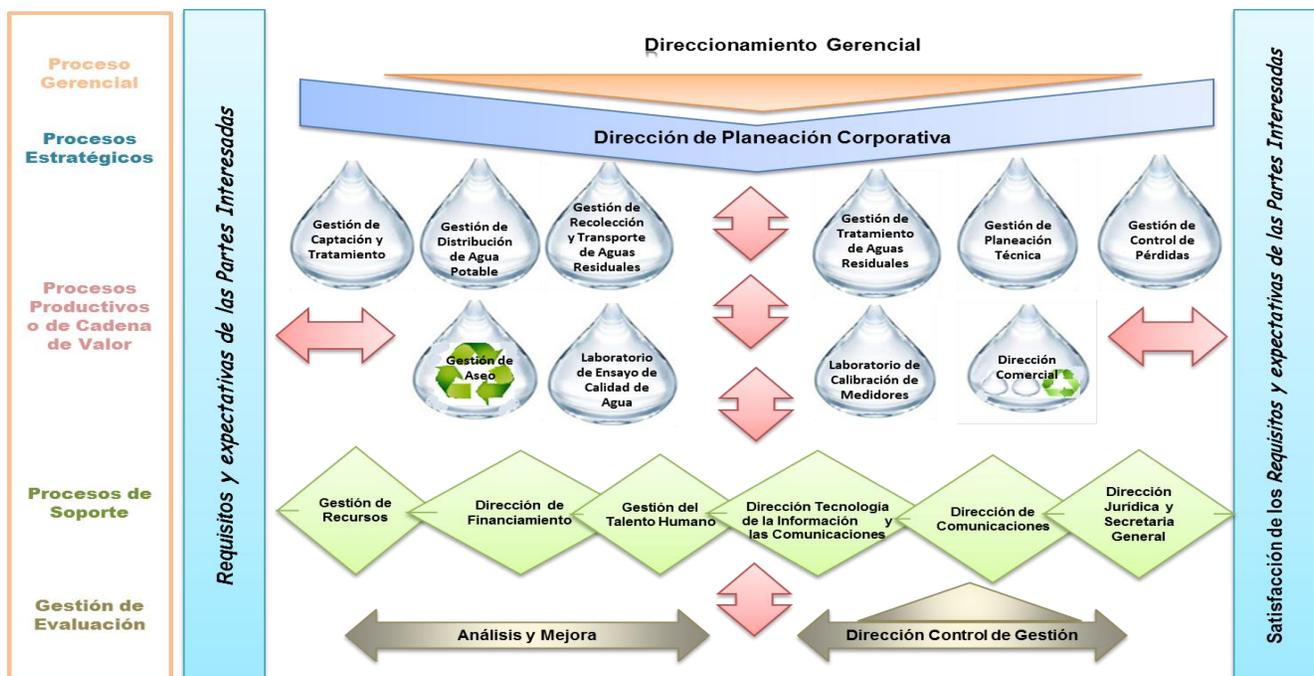
19. Descripción general de los Procesos

La Alta Dirección (Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD) de Empresas Públicas de Armenia ESP ha desarrollado un modelo de Sistema de Gestión basado en Procesos, así:

- Direccionamiento Gerencial
- Procesos Estratégicos
- Gestión de Producción – Cadena de Valor
- Procesos Soporte
- Gestión de Evaluación

La secuencia e interacción de los procesos, se refleja en las caracterizaciones de los mismos, donde se identifican los proveedores, entradas, actividades, salidas y clientes de todas las actividades que se realizan en los procesos de Empresas Públicas de Armenia ESP.

Red de Procesos





Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 32/39

19.1. Proceso Estratégico

19.1.1 Proceso Dirección de Planeación Corporativa

Su objetivo es “Fortalecer estratégicamente de manera oportuna y eficaz el Sistema de Planificación Institucional orientado al cumplimiento de la Misión, Visión, Políticas, Planes y los requisitos Legales, Reglamentarios y Normativos, enfocando las acciones a la satisfacción de las necesidades de las Partes Interesadas.”

Es el Proceso estratégico de la Empresa, encargado de definir y desplegar las políticas y objetivos a toda la organización, el análisis estratégico, la formulación y planificación de alternativas que mejoren la participación, coordinación, diseño y seguimiento de planes, programas y proyectos. Se establecen alianzas estratégicas a través de la coordinación y cooperación interinstitucional para participar en la gestión territorial y dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes, siempre pensando en superar sus expectativas.

Para responder a las expectativas generadas con sus actuaciones, el proceso se encarga, además, de fortalecer el desarrollo organizacional de la empresa y mejorar con su incidencia en la orientación de las actuaciones institucionales, la imagen y el posicionamiento de la Empresa, asegurando su competitividad.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso y documentación relacionada.

19.2. Procesos de Producción

19.2.1 Proceso Gestión de Planeación Técnica

Enfoca sus acciones al cumplimiento del siguiente Objetivo” Orientar en forma continua y eficaz los planes y programas para el desarrollo técnico, ambiental y social de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en el Municipio de Armenia”

Es un proceso de gestión táctica en línea con la gestión estratégica para cumplir con los objetivos y metas enmarcadas en la Misión y Visión de la empresa. Maneja la información que se produce en los demás procesos de la cadena de valor, necesaria para alimentar y actualizar los Planes Maestros convirtiéndolos en herramientas flexibles y dinámicas. A su vez, el proceso produce directrices que orientan la operación de los procesos operativos con criterios de costo mínimo y generación de proyectos de inversión basados en acciones de planificación consistente con los Planes de Acción Institucional.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso y documentación relacionada

19.2.2 Proceso Gestión de Control Pérdidas

Presenta como objetivo “Diseñar y aplicar estrategias de manera continua enfocadas a la disminución del Índice de Agua No Contabilizada del Municipio de Armenia, dando cumplimiento a los requisitos legales, logrando el aumento de la rentabilidad social ambiental y financiera.”. Tiene a su cargo el análisis de información de la medición y seguimiento de las pérdidas técnicas y no técnicas.

Esta comprometido con el logro de mejores índices de gestión en la empresa, que implica Institucionalmente una cultura del control y seguimiento de todas y cada una de las actividades involucradas en las actividades de captación, conducción, producción de agua, almacenamiento, distribución, medición y las relacionadas con la facturación y el cobro del servicio.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 33/39

19.2.3 Proceso de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua

Su Objetivo es “Prestar en el Laboratorio de ensayo de Calidad de Agua los servicios de análisis físico - químicos y bacteriológicos planificados para control de calidad y los requerimientos por el cliente de acuerdo al alcance establecido, generando informes de ensayo, técnicamente validados bajo estándares de calidad”.

Empresas Públicas de Armenia ESP, ha venido realizando gestiones para el cumplimiento de las competencias del personal y dotación del Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua con la infraestructura física, logística y tecnológica requerida para realizar los diferentes Ensayos Físicos Químicos y Bacteriológicos a las muestras de agua cruda, en tratamiento de potabilización y suministrada a las redes de distribución.

En el año 2016 el Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua recibe la Acreditación en La Norma NTC-ISO/IEC 17025 otorgado por el ONAC en los parámetros Alcalinidad, Aluminio y turbidez para agua tratada.

El laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua, se desempeña como un dispositivo de seguimiento y medición hacia los procesos de Captación y Tratamiento y Distribución de Agua Potable, actuando como un proceso independiente y autónomo, con lo cual se asegura la imparcialidad y confiabilidad de los datos reportados.

19.2.4 Proceso de Laboratorio de Calibración de Medidores

Su objetivo “Determinar en el laboratorio el error *relativo* de indicación a medidores de agua *potable* fría dentro del alcance, de acuerdo a los requerimientos del cliente, dando cumplimiento a los requisitos de calidad establecidos”

Empresas Públicas de Armenia ESP, *realizó las gestiones requeridas para garantizar* el cumplimiento de la competencia general y *técnica* del personal y dotación del Laboratorio de Calibración de Medidores con la infraestructura física, logística, tecnológica requerida para prestar el servicio de calibración de medidores de agua potable fría *bajo acreditación*, en diámetros de 15 mm, 20 mm y 25 mm, con clases de temperatura T30 y T50 y rango de caudales de prueba comprendidos entre 6,0 L/h y 6 000 L/h, bajo los requisitos de las Normas NTC-ISO 4064-2 y la NTC ISO 4064-1 del año 2016, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma NTC-ISO/IEC 17025 del año 2017 y el alcance de acreditación otorgado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC desde el año 2014.

Representa una herramienta indispensable para la empresa en la determinación del consumo real de *agua potable* de los usuarios, permitiendo así la formulación de planes de acción que ayuden a reducir *las pérdidas comerciales en el sistema de micro medición de la Empresa*.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso y documentación relacionada

19.2.5 Proceso Gestión Captación y Tratamiento

Tienen como Objetivo “Garantizar permanentemente la Potabilización del Agua Cruda, en el Municipio de Armenia, bajo Estándares de Calidad, suministrando la cantidad requerida por el Proceso de Distribución y promoviendo la conservación del recurso hídrico este proceso operativo”

Enfoca sus actividades en la ejecución de trabajos educativos con la comunidad de la cuenca, promoviendo la conservación del recurso hídrico y a su vez adelanta actividades de trabajo interinstitucional para el fortalecimiento y consolidación del Distrito de Manejo Integrado (DMI), realiza monitoreo a sus principales tributarios para detectar contaminaciones, capta de manera sostenible el agua cruda proveniente de la parte alta del Río Quindío, la conduce hasta la Planta de Potabilización para su tratamiento, garantizando el



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 34/39

cumplimiento de los estándares legales de calidad, requisitos de cantidad y continuidad, requeridos para suplir las necesidades de los clientes por el proceso de Distribución.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso y documentación relacionada

19.2.6 Proceso Gestión Distribución de Agua Potable

Proyecta sus acciones a “Asegurar el suministro de Agua Potable para el Municipio de Armenia y sectores de cobertura rural de manera permanente, en la cantidad requerida y dando cumplimiento con los Estándares de Calidad exigidos para satisfacer las necesidades de los Clientes”

Este proceso tiene bajo su responsabilidad hacer una buena gestión de la red de distribución de agua potable a través de la cual la Empresa presta el servicio de acueducto; por lo tanto, como producto de su gestión, debe garantizar la calidad, cantidad y continuidad del servicio de acueducto que todos usuarios requieren en el suministro de agua, con la presión adecuada, las 24 horas del día, los 365 días del año. Para ello dispone de información requerida sobre las redes matrices (principales) y secundarias, a fin de fijar los parámetros de utilización óptimos.

De igual manera debe garantizar la construcción, reposición y rehabilitación planificada a toda la infraestructura del sistema de acueducto.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso y documentación relacionada.

19.2.7 Proceso Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales

Su Objetivo es “Realizar la Recolección y Transporte de las Aguas Residuales en el área urbana del Municipio de Armenia que cuenten con las condiciones técnicas que permitan garantizar continuidad y eficiencia, brindando satisfacción a las necesidades de los usuarios y dando cumplimiento con las Normas Técnicas de Calidad y Especificaciones de Obra, para posteriormente entregarlas al proceso de Tratamiento de Aguas Residuales”.

Es el proceso encargado de realizar actividades de revisión, operación, mantenimiento y mejoramiento de de la infraestructura requeridas para recolectar y evacuar por el sistema matriz, sistema secundario y sistemas independientes, las aguas lluvias y servidas a través de la cual la Empresa presta el servicio de Alcantarillado de la ciudad. De igual manera debe garantizar la construcción, reposición y rehabilitación planificada a toda la infraestructura del sistema de Alcantarillado.

19.2.8 Proceso Gestión Tratamiento de Aguas Residuales

Enfoca sus acciones a “Garantizar permanentemente el funcionamiento eficiente de la Infraestructura comprometida en el cumplimiento de las metas de reducción de Descontaminación de las Aguas Residuales en el Municipio de Armenia”.

Es responsable de las actividades relacionadas con la conducción y los diferentes tipos de tratamiento necesarios para depurar el agua residual, mediante actividades de medición y verificación periódica de los parámetros de calidad, medición de caudales, caracterización de aguas residuales, control a vertimientos, análisis pluviográfico, análisis de registros de operación y monitoreo y caracterización de los efluentes de aguas residuales que se localizan en las fuentes de abastecimiento. De igual manera debe garantizar la construcción, reposición y rehabilitación planificada de Colectores, interceptores, emisarios finales y sistemas de tratamiento de aguas residuales.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso y documentación relacionada.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 35/39

19.2.8.1 Oficina Tratamiento de Aguas Residuales

Se encuentra a cargo del Jefe de Oficina de Tratamiento de Aguas Residuales, su objetivo es coordinar la realización de las actividades de operación y mantenimiento preventivo y correctivo de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, conforme al manual de operación y en cumplimiento a los requisitos de Ley y de la Organización.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso, documentación relacionada.

19.2.9 Proceso Gestión Aseo

El objetivo es “Prestar el Servicio de Aseo en el área urbana del Municipio de Armenia y sectores rurales que cuenten con las condiciones técnicas que permitan garantizar continuidad y eficiencia, dando cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios vigentes, enfocando todas las acciones a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y las partes interesadas”.

Para la prestación del servicio de aseo en el área urbana del Municipio de Armenia en los componentes que se señalan a continuación:

- 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.
- Barrido y limpieza integral de vías, áreas públicas, incluyendo la recolección y el transporte hasta el sitio de disposición final de los residuos generados por estas actividades.
- Disposición final de residuos sólidos y/o tratamiento de los residuos sólidos.
- Labores de lavado de áreas públicas de la ciudad de Armenia
- 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.
- Diseño y Desarrollo de las actividades ejecutadas por el Proceso de Aseo.
- Ejecución y seguimiento al programa de relaciones con la comunidad.
- Actividades estipuladas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, (PGIRS) Vigente, Plan de acción y Plan de Desarrollo, concernientes al operador del servicio de aseo.
- Investigación para el aprovechamiento de residuos sólidos.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso y documentación relacionada.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 36/39

19.2.10 Proceso Dirección Comercial

Tiene como objetivo “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”.

Encargado de la comercialización de los Servicios Públicos Domiciliarios que oferta la empresa (*incluidos los relacionados con la prestación de servicios de los laboratorios*), así como de las actividades de atención al cliente. Desarrolla operaciones de proyección de nuevos usuarios, actualización de la información comercial, cobros, legalización de usuarios, recuperación de cartera y seguimiento a la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta el índice de reclamaciones, así mismo define e implementa métodos para medir y evaluar la percepción de los clientes frente a la atención brindada a sus solicitudes y el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso, documentación relacionada.

19.3. Procesos de Soporte de la Subgerencia Administrativa

19.3.1 Proceso de Soporte Gestión del Talento Humano

Su objetivo en Empresas Publicas de Armenia ESP es “Realizar los procesos de ingreso permanencia y retiro de los funcionarios de Empresas Publicas de Armenia ESP, proporcionando las condiciones necesarias habilidades, aptitudes y mejoramiento de la calidad de vida del personal asegurando el cumplimiento de los Objetivos y metas de la empresa”.

Comprende las actividades relacionadas con la selección y vinculación del personal teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y la estructura orgánica existente, conforme los perfiles y competencias definidos. Así mismo, se encarga del mejoramiento de la competencia del personal a través del diseño y ejecución de los planes de capacitación y entrenamiento para lograr la competencia necesaria; administra el sistema de compensaciones, beneficios, nómina y prestaciones; diseño e implementación de la política y programas de Salud Ocupacional y Bienestar e Incentivos y el acercamiento a los trabajadores y pensionados a Gestión Talento Humano y sus gestorías a través de un efectivo acompañamiento integral de la ventanilla de atención al trabajador y pensionado. Además de proporcionar una adecuada información para quienes legalmente cumplen requisitos para la obtención de la pensión, de acuerdo a cada caso particular; con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso, documentación relacionada.

19.3.1.1 Oficina Seguridad y Salud en el Trabajo

Se encuentra a cargo del Jefe de Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo y su objetivo es coordinar, supervisar y controlar las actividades, resultados, desempeño y gestión realizada en lo relacionado con el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de manera que se asegure trazabilidad, documentación e informes periódicos para la toma de decisiones y se produzcan los resultados previstos en el plan de acción de la empresa, además de promover, mantener y mejorar las Condiciones de Salud (medicina preventiva y del trabajo) y las Condiciones de Trabajo (higiene y seguridad industrial), con el fin de preservar un estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, tanto a nivel individual como colectivo, que mejore la productividad de la misma

Dicho Actividad del proceso de Gestión Talento Humano tiene a su cargo la óptima implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, bajo la Norma NTC ISO 45001, la evaluación del mismo, el



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 37/39

cumplimiento legal aplicable, el seguimiento periódico a los programas e indicadores de gestión, ejecución de actividades e inspecciones, cumplimiento de controles operacionales y cumplimiento programa de capacitaciones, entre otras.

La descripción de los principales elementos del Sistema de Gestión de SST, la interacción entre ellos y los documentos relacionados se describen en la Caracterizaciones de Procesos y en el Link de SGI: GTH. Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso, documentación relacionada.

19.3.1.2 Oficina del Fondo de Pensiones

Se encuentra a cargo del Jefe de Oficina del Fondo de Pensiones, su objetivo es representar judicialmente la empresa en la parte laboral y de seguridad social, asesorar los procesos internos laborales competencia del talento humano, mantener actualizados los parámetros y variables de los estudios actuariales que determinan los aportes pensionales de los empleados y cuotas partes pensionales de la empresa.

Además es la encargada de liquidación y pago de la nómina de pensionados, de cuotas partes pensionales por pagar y por cobrar, actualización de la información de pensionados y la administración del Software de PASIVOCOL suministrado por el Ministerio de Hacienda para la liquidación de cuotas partes y actualización de la información del Pasivo Pensional de la entidad, adicionalmente se diligencia la certificación electrónica de tiempos laborados CETIL requerida para trámites pensional de personal retirado de la entidad.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso, documentación relacionada.

19.3.2 Proceso de Soporte Gestión de Recursos

Sus acciones se centran en “Mantener y mejorar los recursos físicos necesarios para el desarrollo de las tareas administrativas y operativas de Empresas Públicas de Armenia ESP, cuando los procesos lo requieran y de acuerdo a los recursos asignados en el presupuesto”.

Encargada de la planificación y administración de los sistemas de información y de comunicaciones de la empresa, así como los servicios logísticos, transporte, administración y control de inventarios, activos fijos, almacén, archivo y correspondencia y de infraestructura que requieren los procesos para su operación normal.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso, documentación relacionada.

19.3.2.1 Oficina de Mantenimiento

Se encuentra a cargo del Jefe de Oficina de Mantenimiento de Empresas Públicas de Armenia ESP., su objetivo es garantizar las condiciones óptimas que permitan lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio garantizando el mantenimiento de maquinaria y equipos, programando las actividades de mantenimiento y controlar su ejecución, distribuyendo, coordinando y supervisando los trabajos del personal a su cargo para garantizar el buen funcionamiento y conservación de vehículos, maquinaria y equipos de la empresa.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso, documentación relacionada.

19.3.3 Proceso de Soporte - Dirección de Financiamiento

El objetivo de este proceso es: “Gestionar la estructura Financiera oportunamente de EPA ESP para la viabilidad y sostenibilidad económica en cumplimiento a los requisitos de Calidad de la Entidad, suministrando la Información financiera requerida para la toma de decisiones”.

Encargado de buscar fuentes de recursos para la supervivencia, sostenibilidad y pago de obligaciones financieras de la empresa. Sus actuaciones están direccionadas al análisis financiero y de inversiones, que



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 38/39

garanticen la toma de decisiones de orden técnico, financiero, contable y administrativo más confiable para la empresa.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso, documentación relacionada.

19.3.4 Proceso de Soporte - Dirección Jurídica y Secretaría General

Es el proceso que tiene como objetivo “Dar soporte a los Procesos de la organización, cuando lo requieran, teniendo en cuenta los Criterios de Calidad, dotando sus actuaciones de certeza jurídica”

Encargado de asistir a la Gerencia General para que la toma de decisiones, se ajuste a la normatividad vigente en materia de Servicios Públicos Domiciliarios y en general velar por el cumplimiento y observancia del ordenamiento legal en cada una de las actuaciones de la empresa. Así mismo, desarrolla actividades de representación judicial y extrajudicial, asesoría jurídica y de contratación, secretaria general de la Junta Directiva, también ejecuta los procesos de control disciplinario.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso, documentación relacionada.

19.3.5 Proceso de Soporte - Dirección de Comunicaciones

Sus acciones se centran en Administrar las actividades de prensa, comunicación e imagen institucional de los programas y eventos que realice EPA ESP, diseñando y desarrollando estrategias de comunicación y divulgación de la información a nivel interno y externo, en busca del reconocimiento y fortalecimiento de la imagen corporativa a nivel local, regional y nacional.

19.3.6 Proceso de Soporte - Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

La Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se encarga de coordinar la planeación, ejecución, control y supervisión de las acciones enfocadas a promover y fortalecer el desarrollo tecnológico de los procesos, relacionado con los proyectos, (Equipos de comunicación y de cómputo, dispositivos de infraestructura electrónicos, aplicativos y sistemas de información, su soporte al procesamiento y distribución), la operación, mejoramiento y desarrollo sostenible de la Empresa, la satisfacción del ciudadano en coordinación con las entidades responsables de cada uno de los trámites y servicios, el cumplimiento de lo relacionado con la política del gobierno nacional de Gobierno en línea.

19.4. Procesos de Evaluación

19.4.1 Procesos de Evaluación - Dirección Control de Gestión

Sus actuaciones se enmarcan en el objetivo de “Evaluar y retroalimentar el Sistema de Control Interno de EPA ESP con el fin de determinar la eficiencia y la utilización de los recursos, fomentar la Cultura del Autocontrol, el manejo de los Riesgos Institucionales a los Procesos de Acuerdo al Cronograma establecido para tal fin”.

Encargado del desarrollo eficaz y eficiente de todas las actuaciones de Empresas Públicas de Armenia ESP conforme a lo prescrito en la Constitución Política y lo estipulado en las Leyes 87 de 1993 y 142 de 1994, en atención a los entes de control y a las prácticas de Gobierno Corporativo. La importancia de este proceso radica en la capacidad de constituir al interior de la empresa los mecanismos de autocontrol institucional, el control y administración del riesgo, que contribuyan a potenciar y garantizar el cumplimiento de los objetivos misionales y la transparencia de su gestión.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso y documentación relacionada.



Manual de Sistema de Gestión Integrado

Documento Controlado

Código: AM-M-001

Versión: 37

Fecha de Emisión: 23-06-22

Página: 39/39

19.4.2 Procesos de Evaluación – Análisis y Mejora

Es coordinado por el Director de Planeación Corporativa y su objetivo es “Coordinar el Sistema de Gestión Integrado enfocando todas sus acciones al mejoramiento del desempeño de Empresas Públicas de Armenia ESP; mediante la aplicación permanente, de los procedimientos establecidos, la información generada, el resultado de los indicadores, los controles de los procesos y el seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora planteadas y e implementadas por los líderes de los procesos”.

Tiene a su cargo el análisis, seguimiento y medición de los resultados de la gestión de cada proceso, con el fin de evaluar el cumplimiento de requisitos legales, del cliente y de la empresa, que propendan por la satisfacción del cliente y partes interesadas del Sistema de Gestión Integrado.

Ver Listados Maestros de Documentos, Registros del Proceso y documentación relacionada.