

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 1 de 19

EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATE SCA S.A.

MANUAL DE GESTIÓN

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. José Pedro Cantor Mosquera
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Control Interno	Gerente General
FECHA	Enero de 2020		

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 2 de 19

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	JUSTIFICACIÓN	4
3.	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	4
4.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	5
5.	ALCANCE	6
5.1.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN	6
5.2.	REQUISITOS DE NO APLICABILIDAD.....	6
6.	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	6
6.1.	MISIÓN.....	6
6.2.	VISIÓN	6
6.3.	POLÍTICA DE CALIDAD	6
6.4.	OBJETIVOS DE CALIDAD	7
6.5.	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:.....	7
6.6.	VALORES DEL SERVICIOS PÚBLICO – CÓDIGO DE INTEGRIDAD.	7
6.7.	VALORES ESTRATÉGICOS DE LA EMPRESA.....	8
7.	MAPA DE PROCESOS.....	9
7.1.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS	10
7.2.	PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	10
7.3.	PROCESO DE GESTIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS.....	10
7.4.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS MISIONALES	10
7.4.1.	PROCESO DE ACUEDUCTO.....	11
7.4.2.	PROCESO DE ALCANTARILLADO	11
7.4.3.	PROCESO DE ASEO.....	11
7.4.4.	PROCESO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O ESPECIALES	11
7.4.5.	LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUAS	11
7.5.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS DE APOYO	11
7.5.1.	PROCESO DE FINANCIERA	11
7.5.2.	PROCESO DE ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	12

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 3 de 19

7.5.3.	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	12
7.5.4.	PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PQR	12
7.5.5.	PROCESO DE COMUNICACIONES.....	12
7.5.6.	PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	12
7.6.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS DE EVALUACIÓN	12
7.6.1.	PROCESO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	13
8.	ESTRUCTURA DOCUMENTAL	13
9.	LIDERAZGO	14
9.1.	LIDERAZGO Y COMPROMISO	14
9.2.	ENFOQUE AL CLIENTE.....	14
9.3.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	14
9.4.	ORGANIGRAMA.....	15
10.	DEFINICIONES.....	16

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 4 de 19

1. INTRODUCCIÓN

Ha sido desde el inicio de la compañía nuestro mayor argumento y fortaleza, la óptima calidad en la prestación de nuestros servicios. Motivados por el éxito de esta directriz, se decidió garantizar el mejoramiento de nuestros servicios utilizando como herramienta un Sistema Integrado de Gestión basado en el trabajo en equipo, las normas NTC-GP 1000, ISO 9001 y de MECI (Modelo estándar de control interno), cumpliendo así con todas las normas y disposiciones legales que sin duda llevarán a la organización a lograr el éxito en nuestra labor.

Con éste objetivo en mente, la dirección de la empresa se compromete a no ahorrar esfuerzos en la implementación, mantenimiento, logro de los requisitos de las normas y la satisfacción de nuestros clientes.

2. JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones industriales, comerciales o gubernamentales, suministran productos o servicios que tienen como fin satisfacer las necesidades o requisitos de los clientes. El aumento de la competencia mundial ha conducido a que las expectativas de los clientes sean cada vez más rigurosas con relación a la calidad. Para ser competitivos y mantener un buen desempeño económico, Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. busca emplear sistemas cada vez más eficaces, eficientes y efectivos los cuales deben dar como resultado el incremento continuo en la calidad, la transparencia y fortalecimiento de la gestión pública, obteniendo de esta forma el aumento de la satisfacción de los clientes y el desarrollo de la empresa (servidores públicos, junta directiva, proveedores, contratistas, visitantes y la comunidad en general).

El principal propósito del Sistema Integrado de Gestión es proporcionar los medios necesarios para lograr un satisfactorio desarrollo de las actividades de la empresa que impacten en la comunidad guiados por los requisitos de las normas NTC-NTC GP 1000, ISO 9001, MECI, el Decreto 1072 de 2015 y la resolución 1111 de 2017.

Para este propósito se contó con la colaboración de todos los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión en Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P.

3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Sibaté E.S.P., fue creada mediante Acuerdo 02 de 1999, cobró vida jurídica mediante los Decretos 49 y 50 de 1999, e inició operaciones en el mes de enero del año 2000. Así mismo, y como resultado de requerimientos de tipo normativo, urgidos por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría Departamental, la Administración Municipal en trabajo conjunto con la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Sibaté E.S.P., presentó a consideración del Concejo Municipal de Sibaté un proyecto de acuerdo que buscó darle la seguridad jurídica que requiere el ente prestador municipal de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, especialmente en el casco urbano, ajustándolo

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 5 de 19

a lo contemplado en la Ley 142 de 1994, lo cual dio como resultado la aprobación del Acuerdo 06 de 2007, lo que conllevó a que la Empresa fuera transformada, entregando la totalidad de su patrimonio a un nuevo prestador, constituido éste último como resultado de la sociedad entre la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Sibaté y la Alcaldía Municipal de Sibaté bajo la figura de una sociedad comercial del tipo societario de las en comandita por acciones. En consecuencia, el nuevo prestador se denomina Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. y se identifica con el NIT. 900.171.710 -9, quien conforme a su acto de constitución debe asumir las obligaciones pendientes o vigentes del anterior prestador, como en efecto lo ha hecho, asegurando de tal forma la continuidad, la oportunidad y la calidad en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, especialmente en el casco urbano del Municipio de Sibaté, conforme al perímetro donde ha operado la Empresa.

Consecuentemente con lo anterior, ha sido meta fundamental el asegurar una prestación eficiente, buscando alcanzar los más altos índices de calidad y eficacia, limitando los costos y gastos de la Empresa dentro del marco de un mercado competitivo respecto de sus proveedores de insumos y servicios, con la finalidad de cumplir con una tarifa que busque consultar la realidad municipal, ello sin dejar de lado la obligatoriedad constitucional, legal y reglamentaria, impuesta por los límites de una libertad tarifaria regulada por el organismo competente, véase la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios que presta Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. se enmarcan en las siguientes características:

-  **SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO:** Realización de los procesos necesarios para entregar a los usuarios agua apta para el consumo humano.
-  **SERVICIO PUBLICO DE ALCANTARILLADO:** El servicio de captar y conducir las aguas residuales de los usuarios hasta hacer la disposición correspondiente.
-  **SERVICIO PUBLICO DE ASEO:** Servicio que consta del barrido de las vías públicas del casco urbano de Sibaté y la recolección de basuras de los usuarios.
-  **SERVICIOS ESPECIALES:** Todo aquel servicio diferente a los procesos de aseo, acueducto y alcantarillado que genera un cobro: alquiler de volqueta, recolección de escombros.
-  **COMPLEMENTARIOS:** Todo aquel servicio perteneciente a los procesos de aseo, acueducto y alcantarillado que genera cobro: arreglo de acometidas, cambio de registros de paso, recolección de residuos sólidos a usuarios por cantidad, certificado de viabilidad de servicios, fontanería, venta de medidores.
-  **LABORATORIO DE CALIDAD DE AGUAS:** Todo aquel servicio para el análisis microbiológico y Físico químico de agua potable.

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 6 de 19

5. ALCANCE

5.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El alcance definido para el Sistema Integrado de gestión de la compañía es la determinación, implementación, documentación y mantenimiento de los procesos necesarios para la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, Aseo y servicios especiales y complementarios.

5.2. REQUISITOS DE NO APLICABILIDAD

Dentro del Sistema de Gestión implementado en EMPRESAS MUNICIPALES DE SIBATE S.C.A. E.S.P y con relación a la norma ISO 9001 no se ha determinado ningún requisito como no aplicables.

6. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Como punto de partida, la Alta Dirección ha definido sus directrices: Misión, Visión y Política, así como los objetivos de la política:

6.1. MISIÓN

Proveer bienestar y salubridad a nuestros usuarios con la prestación servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios de la mayor calidad, además proteger nuestro recurso hídrico y contribuir al desarrollo sostenible del Municipio de Sibaté.

6.2. VISIÓN

EMP - Sibaté en 2030 es reconocida por: i) proteger a nuestros usuarios, su bienestar y salubridad, prestando los mejores servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios; ii). Proteger el agua; y iii). Contribuir al desarrollo sostenible del Municipio de Sibaté, especialmente por nuestros aportes a la cultura ciudadana y el medio ambiente.

6.3. POLÍTICA DE CALIDAD

En la sociedad **Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P.** prestamos con transparencia los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y Servicios especiales y/o Complementarios, buscando la satisfacción de nuestros usuarios y clientes mediante el Mejoramiento continuo de nuestros procesos, procedimientos y prácticas. Apuntándole a una mayor eficiencia, eficacia y efectividad en coherencia con el plan sectorial; con Compromiso de cumplimiento con la legislación Colombiana aplicable y controlando los Riesgos que puedan entorpecer la operación. Todo esto apoyado en un equipo humano Comprometido y competente.

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 7 de 19

6.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Garantizar la cobertura, dentro del área de prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en un 100%.
2. Garantizar en materia de calidad de agua, que las muestras no superen el 5% del índice de Riesgo (IRCA).
3. Lograr como mínimo, un grado de satisfacción general del 90% en usuarios y clientes, con relación a los servicios prestados.
4. Asegurar una comunicación eficaz con los usuarios y/o clientes para los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Complementarios y Especiales.
5. Incrementar ingresos por la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en una tasa del 5% anual.
6. Incrementar ingresos derivados de otras operaciones diferentes a los Servicios Públicos.
7. Contar con una planta de personal, con la educación y formación necesarias para el desempeño de sus funciones.
8. Cumplir con el presupuesto previsto para la operación.
9. Garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables con el fin de evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y de enfermedades laborales.
10. Implementar una gestión del riesgo para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

6.5. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. Es una empresa prestadora de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios y/o especiales en el municipio de Sibaté, comprometida con la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y para ello:

Identificará los peligros, evaluará y valorará los riesgos y establecerá los respectivos controles.

Protegerá la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa.

Cumplirá la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

6.6. VALORES DEL SERVICIOS PÚBLICO – CÓDIGO DE INTEGRIDAD.

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPETO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 8 de 19

DILIGENCIA: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

6.7. VALORES ESTRATÉGICOS DE LA EMPRESA.

DIGNIDAD: En La Sociedad Empresas Publicas Municipales de Sibaté S.C.A –E.S.P. se respeta la independencia y autonomía de los usuarios para escoger los prestadores de sus servicios; acatando y respetando la diferencia de cada uno de ellos, construyendo en dicha relación (Usuario - Empresa) obligaciones correlativas, garantizando de una parte servicios de calidad, y de otra, que el cliente reconoce y cubre sus obligaciones.

CONOCIMIENTO DEL USUARIO Y SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES: Actitud para comprender sistemáticamente las necesidades de los usuarios de la Sociedad Empresa Publicas Municipales de Sibaté S.C.A- E.S.P., con el fin de superar sus expectativas y lograr su lealtad, a través del mayor valor agregado a su calidad de vida o actividad económica.

CALIDAD: Satisfacer las necesidades de los usuarios en pro de una mejora continua de los procesos, por ende la Sociedad Empresa Publicas Municipales de Sibaté S.C.A – E.S.P, se compromete a optimizar su gestión a la obtención de beneficios y resultados para la comunidad

RESPONSABILIDAD POR RESULTADOS CON EMPODERAMIENTO: Actuar de acuerdo con las responsabilidades asignadas y las facultades y recursos otorgados a cada funcionario y a cada área de la empresa, orientadas al logro de resultados acordados, de tal forma que sea una entidad capaz de transformar los problemas en oportunidades.

INNOVACIÓN. Actitud permanente de investigación y desarrollo de soluciones creativas en los procesos y productos, para lograr un mejor desempeño que se traduzca en un eficaz servicio al cliente.

TRABAJO EN EQUIPO. Aprovechamiento concertado de las competencias de los integrantes de la empresa para que, al trabajar de manera conjunta, produzcan resultados mayores que la suma de los logros que se obtendrían trabajando individualmente.

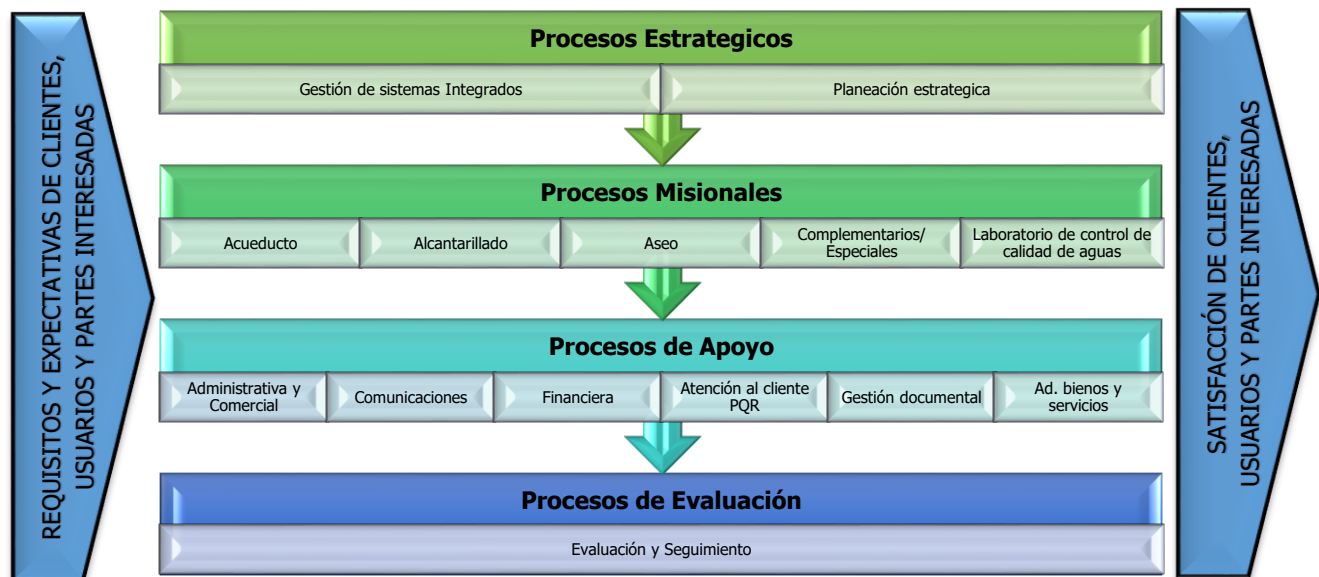
PRODUCTIVIDAD. Cumplir los objetivos de generación de valor, haciendo uso óptimo de los recursos disponibles.

TALENTO HUMANO. Reconocimiento al equipo humano de trabajo como el recurso más valioso de la organización y factor clave del éxito. Su desarrollo profesional y personal, las buenas relaciones entre personas y el respeto mutuo son de interés permanente en la gestión de la Empresa.

INTEGRIDAD. Actuar con principios éticos, de manera consecuente con los objetivos, principios y normas empresariales, sin obtener ventajas personales en las decisiones o en los procesos organizacionales.

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 9 de 19

7. MAPA DE PROCESOS



Con el fin de mantener el liderazgo en el sector de servicios de acueducto, alcantarillado, Aseo y especiales y/o complementarios y Laboratorio de control de calidad de Aguas Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. ha establecido una Red de Procesos interrelacionados, los cuales buscan suplir las necesidades de sus usuarios y clientes, asimismo al implementar MECI cumplir con un estado comunitario.

PROCESOS ESTRATÉGICOS	DEPARTAMENTO / PROCESO
Planeación estratégica	Gerencia General
Gestión de Sistemas Integrados	Gerencia General, Subgerencia Administrativa y Comercial

PROCESOS MISIONALES	DEPARTAMENTO / PROCESO
Acueducto	Subgerencia Técnica Operativa
Alcantarillado	Subgerencia Técnica Operativa
Aseo	Subgerencia Técnica Operativa
Complementarios y Especiales	Subgerencia Técnica Operativa
Laboratorio de control de calidad de aguas	Gerente General

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 10 de 19

PROCESOS DE APOYO	DEPARTAMENTO / PROCESO
Financiera	Subgerencia Financiera
Administrativa y Comercial	Subgerencia Administrativa y Comercial
Gestión Documental	Subgerencia Administrativa y Comercial
Atención al Cliente PQR	Subgerencia Administrativa y Comercial, Aux. Administrativo PQR
Comunicaciones	Subgerencia Administrativa y Comercial, Aux. Administrativo Recursos Humanos.
Adquisición de Bienes y Servicios	Comité de compras, Gerencia General, secretaria General.

PROCESOS DE EVALUACIÓN	DEPARTAMENTO / PROCESO
Evaluación y Seguimiento	Jefe Control Interno

7.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS

Los procesos estratégicos hacen referencia a los procesos que buscan establecer políticas y estrategias, mediante la fijación de objetivos, planes, programas y proyectos, asegurando para esto los recursos necesarios. Así mismo, orientan a la implementación y mejora continua del Sistema Integrado de gestión.

7.2. PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

El proceso de Planeación Estratégica es el encargado de dirigir y gestionar Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P., formulando parámetros, planes, programas, proyectos, metas, estrategias, objetivos y políticas, enmarcadas dentro de la misión institucional y hacer seguimiento a los mismos, con el fin de mejorar la gestión institucional, cumplir los objetivos, por periodos de 5 años.

7.3. PROCESO DE GESTIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS

El proceso de Gestión de Sistemas Integrados establece las directrices en la implementación integral de los procesos, bajo los requisitos establecidos por la ley y la entidad.

7.4. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS MISIONALES

Teniendo en cuenta la interrelación de procesos, se han definido los criterios y métodos de ejecución, control y riesgos de cada proceso estableciéndolos en las caracterizaciones y procedimientos documentados.

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 11 de 19

7.4.1. PROCESO DE ACUEDUCTO

Proceso en donde a partir de los derechos de los usuarios, de los requisitos establecidos por la legislación y normatividad se surten todas las actividades para entregarles agua potable a la comunidad. Aquí se tienen en cuenta los requisitos de los clientes enmarcados en la ley.

7.4.2. PROCESO DE ALCANTARILLADO

Proceso en donde a partir de los derechos de los usuarios, de los requisitos establecidos por la legislación y normatividad se surten todas las actividades necesarias para recoger, conducir y disponer las aguas residuales de la comunidad.

7.4.3. PROCESO DE ASEO

Proceso en donde a partir de los derechos de los usuarios, de los requisitos establecidos por la legislación y normatividad se surten todas las actividades para barrer las vías públicas y recoger los residuos sólidos que genera la comunidad.

7.4.4. PROCESO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y/O ESPECIALES

Proceso en donde se definen los parámetros para prestar los servicios que no son públicos, se definen los requisitos del cliente, como se accede a ellos, como se prestan y como se evalúan una vez prestados.

7.4.5. LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUAS

Proceso donde se Suministran los resultados de calidad del agua bajo parámetros de la Norma ISO/IEC 17025, y que garantizan la confiabilidad, oportunidad, imparcialidad, independencia.

7.5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo son aquellos procesos sin los cuales la entidad no podría cumplir con su Misión, estos dinamizan el Sistema Integrado de Gestión, armonizando transversalmente los procesos misionales, estratégicos y de evaluación en Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P.

7.5.1. PROCESO DE FINANCIERA

Desde este proceso liderado por la Subgerencia Financiera, se gestiona la actividad de presupuesto, contabilidad y tesorería, de igual manera se lleva la administración y control de inventarios de Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. Así mismo, se encarga de proveer y administrar los recursos económicos de la entidad, para el desarrollo de las actividades propias.

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 12 de 19

7.5.2. PROCESO DE ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

Este proceso a cargo de la Subgerencia Administrativa y Comercial, se ocupa de Liderar todos los procesos de Administración y Desarrollo del Talento Humano de la Empresa, además de la Gestión Comercial como las ventas, mercadeo y la publicidad de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, laboratorio, manejo y aplicación tarifaria.

7.5.3. PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Este proceso es responsable de gestionar la administración de la documentación generada e implementar las mejores prácticas para la correcta gestión de sus documentos e información como elemento fundamental para avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos. Enmarca las directrices para la recepción, producción y emisión de documentos, además de la modificación, protección y control de los mismos.

7.5.4. PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE PQR

El proceso de Atención al Cliente PQR busca dar cumplimiento a todo lo solicitado por el cliente, con la calidad y oportunidad y bajo los requisitos de ley, para lograr así, la satisfacción del mismo. Recibir peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias a través de nuestros canales de atención; tramitar su solución de acuerdo a su naturaleza y dar respuesta de acuerdo a las necesidades del cliente.

7.5.5. PROCESO DE COMUNICACIONES

Este proceso es el responsable de diseñar, gestionar y aplicar estrategias de comunicación organizacional e informativa utilizando medios de comunicación eficaces que garanticen la difusión e intercambio oportuno, transparente de la información con los clientes internos y externos de la organización para fortalecer las competencias comunicativas y para garantizar una comunicación eficaz.

7.5.6. PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

El proceso de adquisición de Bienes y servicios tiene como objetivo cumplir el plan de compras establecido por la entidad para cada vigencia y así obtener los elementos necesarios para el cumplimiento en la prestación de los servicios de la empresa.

7.6. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROCESOS DE EVALUACIÓN

Como proceso de evaluación se realiza la evaluación y seguimiento a la gestión institucional a través de la asesoría, el acompañamiento, la verificación y el control de las actividades desarrolladas por la Gerencia y las áreas de Empresas Publicas Municipales de Sibaté, con el fin de propender por el cumplimiento de la normatividad vigente, el logro de los objetivos y metas, contribuyendo a la adecuada toma de decisiones.

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 13 de 19

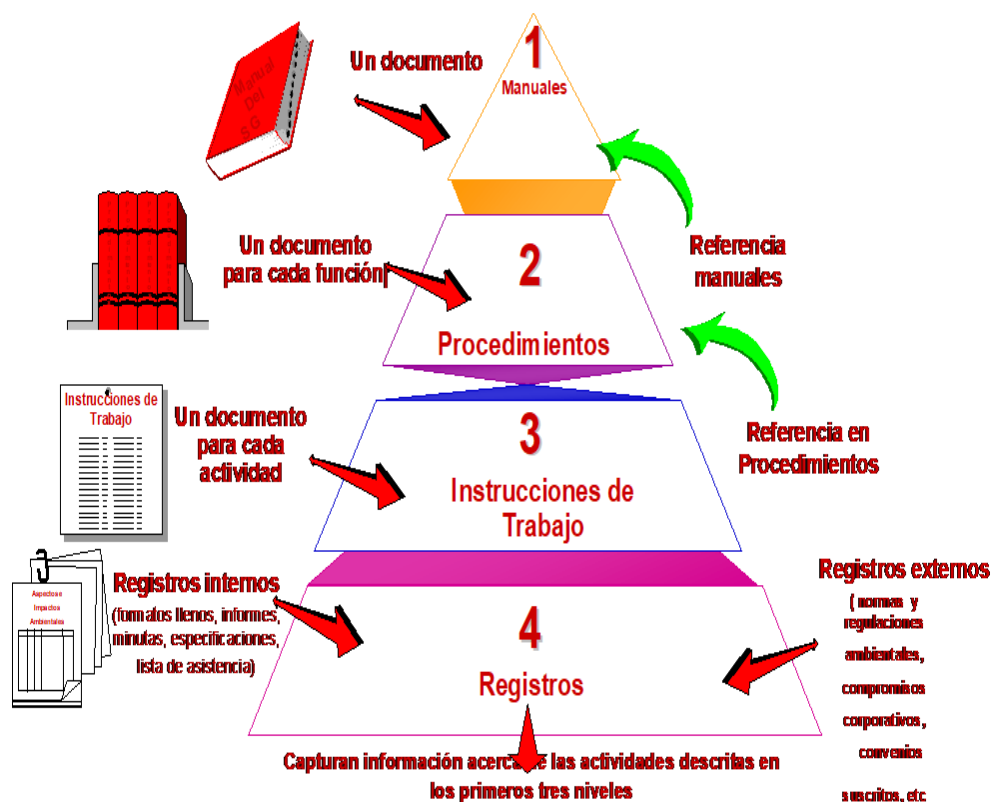
7.6.1. PROCESO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El proceso de evaluación y seguimiento busca velar por el uso adecuado de los recursos con eficiencia y eficacia, mediante la transparencia y cumplimiento de los objetivos institucionales. Realizando el seguimiento y evaluación a la gestión de la entidad, sus procesos, procedimientos, mediante métodos y herramientas de control, medición y análisis de información, junto con la gestión de riesgos, para garantizar el cumplimiento de metas de acuerdo a la normatividad aplicable y lo estipulado por Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P.

8. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A. E.S.P. ha descrito su Sistema Integrado de Gestión en el presente Manual de Gestión, documento en el cual se incluye y/o se hace referencia a los procedimientos requeridos y propios de la organización.

Este documento es revisado, actualizado y editado cada vez que se considera necesario, pues se ha definido que su uso es para auditorías de certificación, seguimiento y/o renovación, así como para las respectivas verificaciones a efectuar por entes externos.



	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 14 de 19

9. LIDERAZGO

9.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema Integrado de Gestión:

- ✧ Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema integrado de gestión;
- ✧ Asegurándose de que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el sistema integrado de gestión, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- ✧ Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema integrado de gestión en los procesos de negocio de la organización;
- ✧ Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- ✧ Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema integrado de gestión este disponibles;
- ✧ Comunicando la importancia de una gestión de la eficaz y conforme con los requisitos del sistema integrado de gestión;
- ✧ Asegurándose de que el sistema integrado de gestión logre los resultados previstos;
- ✧ Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema integrado de gestión.
- ✧ Promoviendo la mejora;
- ✧ Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

9.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a. Se determinan, comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b. Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c. Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción de cliente.

9.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

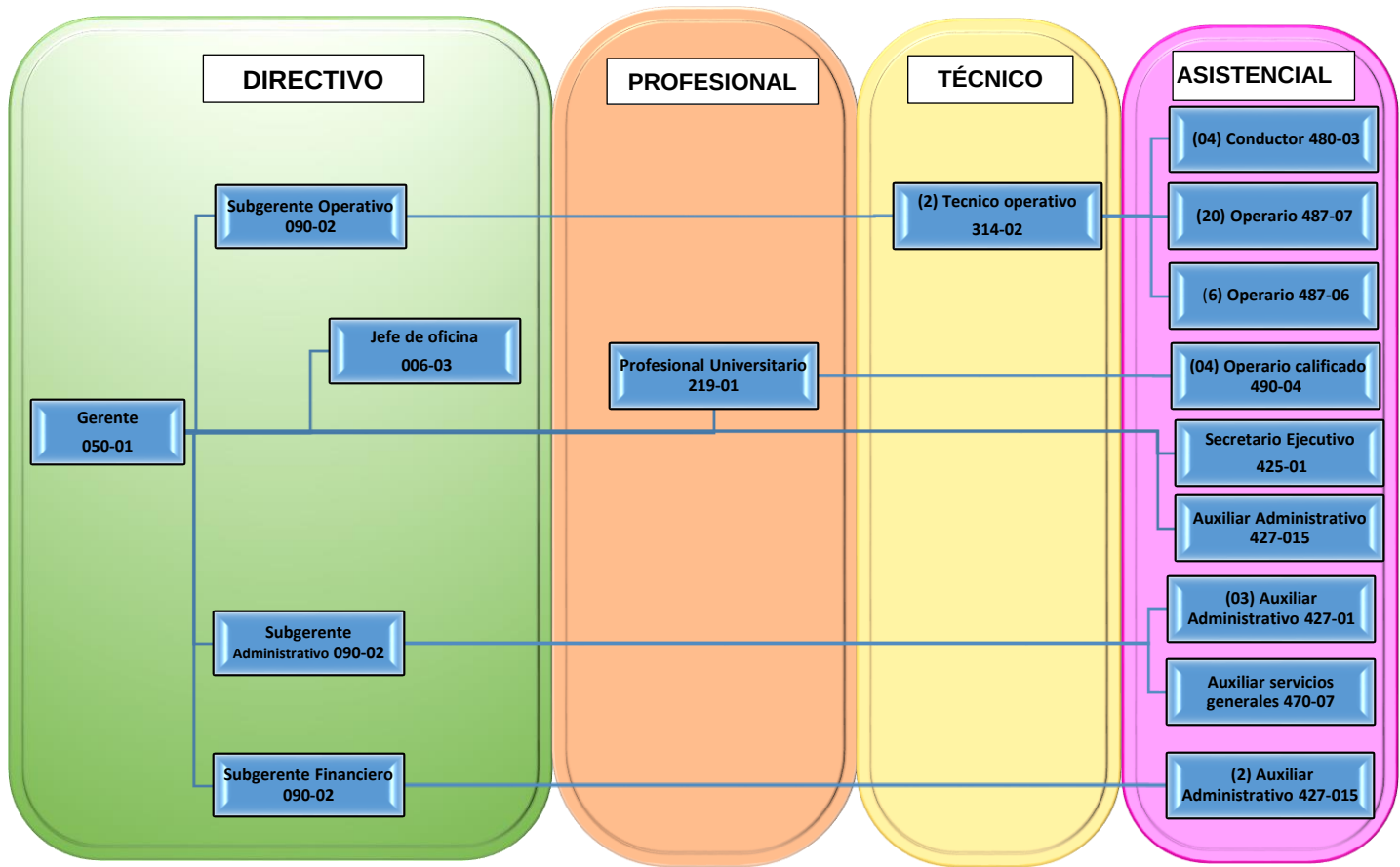
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en la toda la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a. Asegurarse de que el sistema integrado de gestión es conforme con los requisitos de las normas internacionales;
- b. Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c. Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en la toda la organización.
- d. Asegurarse de que la integridad del sistema integrado de gestión se mantiene cuando se planifican.

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 15 de 19

9.4. ORGANIGRAMA



DEPENDENCIA	ÁREA	
GERENCIA GENERAL	1	Planeación Estratégica
	2	Laboratorio de control de calidad de Aguas
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	1	Comercial
	2	Facturación
	3	Atención al Usuario
	4	Administrativa y Desarrollo del Talento Humano
	5	Gestión Documental
	6	Sistema de Gestión de Calidad
	7	Modelo Integrado de planeación y gestión
	8	Tecnologías de Información y Comunicación TIC'S
SUBGERENCIA FINANCIERA	1	Presupuestal
	2	Contable
	3	Tesorería
	4	Almacén
SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	1	Técnica Servicio de Acueducto
	2	Técnica Servicio de Alcantarillado
	3	Técnica Servicio de Aseo

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 16 de 19

10. DEFINICIONES

Las definiciones más utilizadas por el Sistema de Gestión de la empresa son:

AGUA CRUDA: Agua superficial o subterránea en estado natural; es decir, que no ha sido sometida a ningún proceso de tratamiento.

AGUA POTABLE: Agua que, por reunir los requisitos organolépticos, físicos, químicos y microbiológicos, en las condiciones señaladas en el Decreto 1575 de 2007 y la resolución 2115 de 2007, puede ser consumida por la población humana sin producir efectos adversos para la salud.

AGUA TRATADA: Agua que, por reunir los requisitos organolépticos, físicos, químicos y microbiológicos, en las condiciones señaladas en el Decreto 1575 de 2007 y la resolución 2115 de 2007, puede ser consumida por la población humana sin producir efectos adversos a la salud.

AGUAS RESIDUALES: Desecho líquido provenientes de residencias, edificios, instituciones, fábricas o industrias.

ALCANTARILLADO DE AGUAS COMBINADAS: instalaciones destinadas a la recolección y transporte tanto de aguas residuales y de aguas lluvias.

ALCANTARILLADO: Conjunto de obras para la recolección, conducción y disposición de aguas residuales o de las aguas lluvias.

ALIVIADEROS: Es una estructura hidráulica destinada a permitir el pase, libre o controlado, del agua en los escurrimientos superficiales.

ANALISIS BASICOS: Es el procedimiento que se efectúa para determinar turbiedad, color aparente, PH, cloro residual libre o residual desinfectante usado, coniformes totales y Escherichia coli.

ANALISIS FISICO Y QUIMICO DEL AGUA: Pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra para determinar sus características físicas, químicas o ambas.

ANALISIS MICROBIOLOGICO DEL AGUA: Pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra para determinar la presencia o ausencia, tipo y cantidad de microorganismos.

ANALISIS ORGANOLEPTICO: Se refiere a olor, sabor y percepción visual de sustancias y materiales flotantes y/o suspendidos en el agua.

ARCHIVO CENTRAL: En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

ARCHIVO DE GESTIÓN: Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

ARCHIVO HISTORICO: Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 17 de 19

ARCHIVO PUBLICO: Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

AUTOCONTROL: Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos

CÁMARA DE QUIEBRE: parte de la infraestructura que conduce aguas y que tiene por objeto disminuir la velocidad que esta trae del cuerpo de donde es captada.

CAPTACIÓN: Conjunto de estructuras necesarias para obtener el agua de una fuente de abastecimiento.

CLIENTE: Quien recibe un servicio no público y que lo ha solicitado previamente y paga por él. Para el sistema se constituye en cliente todos los entes regulatorios gubernamentales que rigen el servicio y reciben informes del mismo.

CLORO RESIDUAL LIBRE: Concentración de cloro existente en cualquier punto del sistema de abastecimiento de agua, después de un tiempo de contacto determinado.

COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA CONTROL INTERNO: Grupo de personas que cumplen con la función de revisar temas inherentes al mismo comité de ética, de compras, de calidad, de mejora y equipo mecí. Lo anterior en virtud del tamaño de la organización y amparados en el principio de la administración pública de agilizar y evitar duplicidades.

CONTROL INTERNO: La instancia de la organización que se encarga de verificar y evaluar el cumplimiento de lo planeado al interior de la misma.

CUARTEO: sistema de toma de muestras por cuartos o cuadrículas de una porción, en este caso de residuos para verificar que tantos residuos orgánicos posee.

DAFP: Departamento administrativo de la función pública en Colombia E.S.P: Empresas de servicios públicos.

ESTRATO SOCIOECONOMICO. Nivel de clasificación de la población con características similares en cuanto a grado de riqueza y calidad de vida, determinada de manera indirecta mediante las condiciones físicas de las viviendas y su localización, utilizando las siguientes variables: Características de la fachada, disponibilidad de garaje, existencia de zonas verdes y recreativas, disponibilidad de servicios públicos básicos, estado de las vías locales, existencia de medios de transporte público, y demás parámetros que establezca la autoridad competente.

FILTRACION: proceso mediante el cual se remueven las partículas suspendidas y coloidales del agua al hacerlas pasar a través de un medio poroso.

EJE TRANSVERSAL: Es el componente que hace referencia a la información y la comunicación en el MECI en su versión 2014.

FLOCULACION: Aglutinación de partículas inducida por una agitación lenta de la suspensión coagulada.

GESTION DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 18 de 19

INOCULACION: Proceso de aplicación de bacterias que ayudan a acelerar el proceso de descomposición del residuo orgánico.

INSPECCIÓN: Recorrido sistemático destinado a aportar pruebas de cumplimiento de requisitos e identificación de circunstancias físicas que presenten una desviación de lo estándar o establecido.

MATRIZ LEGAL: Recopilación de la normatividad, la legislación vigente y aplicable asociada a las actividades o servicios que presta la entidad, reglamentado por el ente correspondiente, en este caso el Congreso de la República, y que se actualiza cuando sea necesario según los cambios dentro de la misma.

MECI: Modelo de estándar de control interno y una herramienta de la gerencia y la gestión pública orientada a fortalecer su competencia en el desempeño institucional, está constituido por dos módulos, seis componentes, trece elementos y un eje transversal.

MODULO CONTROL DE LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN: Modulo del MECI en su versión 2014, que busca agrupar los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su misión, visión, objetivos, principios, metas y políticas al igual que los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión dentro de los que se encuentran: Talento humano, planes, programas, procesos, indicadores, procedimientos recursos y administración de los riesgos.

MODULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO: Modulo del MECI en su versión 2014, agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación, evaluación y seguimiento.

MODULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO: Modulo del MECI en su versión 2014, agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación, evaluación y seguimiento.

PRETRATAMIENTO: Proceso previo que tiene como objetivo remover el material orgánico e inorgánico flotante, suspendido o disuelto del agua antes del tratamiento final.

PRODUCTO Y/O SERVICIO: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

PRODUCTOS CRITICOS: Son aquello que afectan la calidad de los servicios, de alta rotación y/o que generen riesgos en la operación.

RED DE DISTRIBUCION: Conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta los puntos de consumo.

RESIDUOS: Material que no representa una utilidad o un valor económico para el dueño, el dueño se convierte por ende en generador de residuos. Desde el punto de vista legislativo lo más complicado respecto a la gestión de residuos.

S.C.A: Sociedad en comandita por acciones.

SEDIMENTACION: Proceso en el cual los sólidos suspendidos en el agua se decantan por gravedad, previa adición de químicos coagulantes.

	MANUAL DE GESTION			M02-01-01
Subsistema emisor: Gerencia General	Fecha de emisión: Sep. de 2008	Fecha último cambio: 31 Enero de 2020	L/C: G	Pág. 19 de 19

SERVICIO Y/O PRODUCTO NO CONFORME: Servicio y/o producto que no cumple con las características o requisitos establecidos para el mismo antes y después de la entrega.

SERVIDOR PUBLICO: son las personas que prestan sus servicios al estado o a la administración pública, nace el término en la constitución de 1991, en donde se afirma que son empleados del estado y de la comunidad.

TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL: Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

TRANSPARENCIA: Claridad en los procesos, procedimientos y actos que se generan al interior de la organización, por cada uno de los servidores públicos que componen la empresa.

TRATAMIENTO: Conjunto de operaciones y procesos que se realizan sobre el agua cruda, con el fin de modificar sus características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas, para hacerla potable de acuerdo a las normas establecidas en el Decreto 1575 de 2007 y la resolución 2115 de 2007.

TURBIEDAD: Propiedad óptica del agua basada en la medida de luz reflejada por las partículas en suspensión.

USO: La forma de clasificar los usuarios según su actividad (domiciliaria o industrial).

USUARIO: El que recibe un servicio de carácter público (Acueducto, aseo y alcantarillado) y que también se constituye en un cliente.

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha del Cambio	Versión que cambia	Motivo del cambio
10/03/2020	F	Actualización Información general contenida en el manual