

# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Manual de Procesos y Procedimientos

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y TIC

**TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE DEL SIG .....	4
3. GENERALIDADES .....	4
3.1 MISIÓN .....	4
3.2 VISIÓN.....	4
3.3 POLÍTICA INTEGRAL.....	5
4. LÍNEAS ESTRATÉGICAS .....	5
5. OBJETIVOS ESTRATEGICOS .....	6
6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	7
7. MAPA DE PROCESOS .....	7
8. INTERACCIÓN DE PROCESOS .....	8
9. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS .....	9
10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN .....	10
11. DEFINICIONES .....	10
HOJA CONTROL DE CAMBIOS .....	10

## **INTRODUCCIÓN**

Los manuales de procesos y procedimientos constituyen una herramienta de control gerencial que garantiza la organización y el desarrollo eficiente de la gestión, por tal motivo EMPRESAS PUBLICAS DE LA CEJA E.S.P., plantea los mecanismos necesarios para buscar el autocontrol el cual define las principales actividades y tareas que desarrolla la entidad.

La empresa, consciente de los beneficios que trae la implementación del Sistema de Gestión, ha enfocado sus esfuerzos en el mejoramiento de los procesos y procedimientos, los cuales son descritos en el presente manual, buscando brindar orientaciones precisas que requieren las diferentes dependencias en el ámbito operativo y de ejecución, para ello se describe de forma lógica y detallada cada una de las actividades a seguir.

Por lo anterior la información del funcionamiento interno debe ser actualizada, clara y concisa, en lo que respecta a la descripción de actividades y responsables de su ejecución, facilitando igualmente el proceso de inducción del cargo, adiestramiento y capacitación de los funcionarios.

El sector de los servicios públicos es dinámico y competitivo, exige empresas que vayan a la vanguardia e incursionen dentro de su accionar administrativo, en procesos que involucren grandes cambios no solo en tecnologías para el mejoramiento de la prestación de los servicios, sino también en implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión que se conviertan en herramientas administrativas que permitan modificar la cultura organizacional hacia la consecución de los objetivos y metas trazados.

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. prestador único en el municipio de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, tiene ajustada su estructura administrativa, técnica y financiera, acorde a lo determinado en la Ley 142 de 1994. En la entidad se han implementado, mejorado y certificado los procesos bajo los lineamientos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 45001:2018, por lo cual se han generado grandes cambios y avances en toda la entidad, tanto en materia de calidad, para la prestación de todos los servicios, como en el manejo y desempeño ambiental y en materia de seguridad y salud en el trabajo; todos estos dentro de un solo sistema, denominado: Sistema Integrado de Gestión – SIG.

## **1. OBJETIVO**

Presentar los procesos y procedimientos de EMPRESAS PUBLICAS DE LA CEJA E.S.P., que permiten y facilitan la gestión institucion

## **2. ALCANCE DEL SIG**

Teniendo en cuenta la normatividad aplicable y requisitos de las partes interesadas pertinentes internas y externas, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. determina el alcance del Sistema Integrado de Gestión para las normas NTC ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, para la sede administrativa y los demás frentes de trabajo ubicados en el Municipio de La Ceja. Este alcance también es aplicable a los procesos definidos en el mapa de procesos y a los servicios de: “PRESTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE CAPTACIÓN, TRATAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE. RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES. BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PUBLICAS, RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS”. La empresa tiene la facultad de ejercer autoridad y control sobre los procesos y programas referentes a su SIG mediante la delegación de responsabilidades dentro de cada uno de sus procesos y la documentación de los mismos.

Todos los numerales y requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, aplican al SIG.

## **3. GENERALIDADES**

### **3.1 MISIÓN**

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona urbana, y en la zona rural el servicio de aseo. Además del servicio complementario de análisis de aguas a diferentes municipios, acueductos veredales y particulares, buscando siempre entregar un servicio oportuno, continuo y de calidad que contribuya con la sostenibilidad ambiental y responsabilidad social en pro de una mejor calidad de vida de nuestros empleados y usuarios.

### **3.2 VISIÓN**

Proyectar a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P como una de las empresas líderes en la prestación de los Servicios Públicos domiciliarios en el departamento de Antioquia, reconocida por sus buenas prácticas, sentido de pertenencia de sus empleados e innovación en sus procesos. Además de realizar la inversión en proyectos estratégicos que posibiliten el crecimiento y desarrollo del municipio de La Ceja de manera sostenible. Buscando siempre la satisfacción permanente de nuestros empleados y usuarios.

### 3.3 POLÍTICA INTEGRAL

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. se compromete a:

Desarrollar acciones encaminadas a elevar los estándares de calidad proporcionando los recursos necesarios para ejecutar los procesos, proyectos y actividades enmarcadas en el objeto misional de manera eficiente, teniendo como objetivo la satisfacción de los usuarios.

Cumplir la normatividad legal aplicable vigente a través del SIG, mediante actividades que permitan la identificación de peligros asociados a las labores, a través de la observación directa y participación de los colaboradores, para gestionar su eliminación, mitigación, control o sustitución, reduciendo así la exposición a riesgos potenciales, garantizando mejores condiciones laborales, que conlleven al bienestar integral de todos nuestros empleados.

Implementar acciones orientadas a la protección del medio ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación, generar conciencia en el uso racional y eficiente de los recursos naturales para la mitigación de impactos ambientales, bajo los parámetros de responsabilidad social empresarial.

### 4. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

- 1. EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN, OPERACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL:** Conjunto de programas y acciones que permiten mejoramiento en los procesos a través de la correcta planificación, implementación de mejores prácticas y tecnologías, gestión del talento humano, sistemas de gestión de calidad todo con el fin de aumentar el Nivel de Satisfacción de los usuarios, y el cumplimiento a las demás partes interesadas.
- 2. GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA:** iniciativas y acciones que permiten una gestión transparente, así como mejorar la imagen de la compañía frente a las partes interesadas.
- 3. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL:** está línea establece diferentes mecanismos para medir de manera permanente como se hace uso de los recursos naturales, financieros y económicos, en ella están contenidas todas las acciones que llevan a un eficiente uso de los mismos, con el fin de garantizar la sostenibilidad de la empresa con respecto a rentabilidad y preservación de los recursos.
- 4. DIVERSIFICACIÓN E INNOVACIÓN:** concierne a los programas y acciones con el fin de aumentar los ingresos, aumentar participación en el mercado, ampliando el portafolio de servicios aprovechando recursos existentes tales como el talento humano, sistemas de información, solidez, infraestructura, entre otros.

## **5. OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

- 1 Desarrollar acciones integrales que permitan siempre mejorar la eficiencia de todos los recursos necesarios para el cumplimiento del objeto misional de Empresas Públicas de La Ceja.
- 2 Proyectar a Empresas Públicas de La Ceja E.S.P como una de las empresas líderes en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el departamento de Antioquia, reconocida por sus buenas prácticas, sentido de pertenencia y bienestar laboral de sus empleados, innovación en sus procesos y participación y consulta de sus partes interesadas.
- 3 Desarrollar acciones integradas con entidades del orden local, regional, nacional e internacional, que permitan planear el territorio articulado, armónico y sostenible.
- 4 Comprometer a los empleados y comunidad en general con el manejo eficiente de los recursos.
- 5 Mantener altos estándares de calidad, continuidad y cobertura en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- 6 Lograr la participación de la ciudadanía en los procesos de manejo eficiente de los recursos, así como en la veeduría de los diferentes proyectos ejecutados por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.
- 7 Gestionar el cumplimiento de la normatividad exigida para las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.
- 8 Prevenir y mitigar los impactos ambientales asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios y en todas las acciones adelantadas por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.
- 9 Disminuir los riesgos para el personal y otras partes interesadas que puedan estar expuestas a peligros de SST asociados a sus actividades laborales.
- 10 Promover la mejora continua de todos los procesos implementados por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.

## 6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## 7. MAPA DE PROCESOS



## 8. INTERACCIÓN DE PROCESOS

En el mapa de procesos se presentan los procesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad, así como sus relaciones principales.


El Sistema de Gestión de Calidad de la EMPRESAS PUBLICAS DE LA CEJA E.S.P., se definió y documento de acuerdo con la NTC ISO 9001:2015 de la siguiente manera:

- a. **Identificación de Procesos:** conocimiento de los procesos que se realizan en la empresa y que tienen el objeto de cumplir con los requerimientos del cliente.
- b. **Agrupación de Procesos:** luego de conocer e identificar los diferentes procesos, se procede a agruparlos según el tipo de función que desempeñan dentro del Sistema de Gestión de Calidad, quedando de la siguiente manera:
  1. **Procesos Estratégicos:** Es el encargado de establecer políticas y estrategias, fijación de objetivos y plan de acción, provisión de comunicaciones y el aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios.
  2. **Procesos Misionales:** Son los que ejecutan los procesos necesarios para la prestación de los servicios que brinda la organización a todos sus usuarios. Se encuentran en esta línea los Procesos de Atender al Usuario, Prestar Servicio de Acueducto, Prestar Servicio de Alcantarillado, Prestar Servicio de Aseo, Prestar Servicio de análisis de aguas.
  3. **Procesos de Apoyo:** Son los que proporcionan los recursos y dan soporte a los procesos misionales, estratégicos y de evaluación. Se encuentran en esta categoría Gestionar mantenimiento y metrología, Gestionar talento humano, Gestionar documentos, Adquirir bienes y servicios, Gestionar finanzas, Gestionar aspectos ambientales, Gestionar la seguridad y salud en el trabajo.
  4. **Proceso de Evaluación:** Incluye actividades necesarias para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, incluye actividades de auditoría interna, acciones correctivas, preventivas y de mejora, y la revisión por la dirección. Estas actividades son parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales.
- c. **Secuencia e interacción de los procesos:** para identificar las interrelaciones de procesos se llevaron a cabo las siguientes etapas:
  1. Caracterización de los procesos.
  2. La documentación de cada proceso y procedimiento que define la secuencia y visualiza la interrelación con otros procesos.

## 9. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

EMPRESAS PUBLICAS DE LA CEJA E.S.P., ha establecido un documento que identifica elementos importantes de las características propias de cada proceso con el fin de adoptar un enfoque basado en procesos. (Consultar caracterizaciones de procesos para obtener detalles de cada proceso)

### ESTRUCTURA DEL SISTEMA



**NIVEL I Política y Objetivos de Gestión:** Son las directrices e intenciones de la Entidad que determinan los resultados deseados, con todos los actores de la organización y su compromiso con la satisfacción de los usuarios.

**NIVEL II Manual de Gestión:** Describe y resume el Sistema Integrado de Gestión

**NIVEL III Caracterizaciones:** Herramienta que describe la estructura de cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

**NIVEL IV Procedimientos Generales:** Creados con el objeto de cumplir con los requisitos de la norma

**NIVEL V Instructivos:** Describen la forma de realizar las tareas

**NIVEL VI Registros:** Se conserva y proporciona evidencia de las actividades desempeñadas

En el siguiente enlace se encuentra el listado de documentación d procesos y procedimientos:  
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/13LSmVmOuhmw4KzBsSuJCv11yaJF26MmW/edit?gid=1295486020#gid=1295486020>

## 10. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
P.U. Proyectos Estrategicos y del SIG	27/08/2022	Drive de EEPP de La Ceja

## 11. DEFINICIONES

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:** es un documento entendido como la hoja de vida del proceso, el cual describe de manera específica el objetivo y alcance del proceso, así como los elementos de entrada (suministrados por los proveedores), actividades de transformación de acuerdo al ciclo PHVA y los productos más las salidas a los clientes y usuarios.

**PROCEDIMIENTO:** forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para general valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

## HOJA CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	REVISÓ	ELABORÓ	APROBÓ	MODIFICACIONES
0.0	27/08/2022	Leidy García	Yohn Carmona	Leidy García	Creación del Documento
1.0	27/01/2023	Leidy García	Yhon Carmona	Leidy García	Se incluyeron criterios de planificación
2.0	30/04/2025	Leidy García	Yhon Carmona	Leidy García	Se actualiza documento, mapa de procesos, normatividad, estructura del sistema, procesos de apoyo