

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

EMPUMELGAR E.S.P.

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	FECHA	VERSIÓN
Primera versión	Equipo SIG	26/08/2016	01
Se realizó la actualización del documento a partir del formato GM-F001-V04, en el cual se ajustaron las fuentes, el encabezado y pie de página del documento, así mismo como sus tamaños de manera uniforme	Equipo SIG	12/05/2017	02
Actualización del formato con la nueva imagen institucional.	Equipo SIG	30/09/2020	03
Se actualizo la Política de Calidad, los objetivos de Calidad, se actualiza el ítem 8. Mapa de procesos, las figuras No. 3 y No. 4 Mapa de procesos de Empumelgar E.S.P, se actualizo el ítem 10.2 Nivel de representación, también el ítem 10.3 nivel de revisión, revisión técnica y el ítem 12.6.1 administrador del SIG	Equipo SIG	16/10/2024	04

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

Tabla de Contenido

OBJETIVO	5
ALCANCE	5
RESULTADO ESPERADO	5
1. DESCRIPCIÓN EMPUMELGAR E.S.P.....	5
1.1 DATOS GENERALES	5
1.2 RESEÑA HISTÓRICA	5
2. ORGANIGRAMA	7
3. PLANEACION ESTRATÉGICA.....	7
3.1 MISIÓN	7
3.2 VISIÓN	7
3.3 VALORES INSTITUCIONALES.....	8
3.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES	9
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	9
4.1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	10
4.2 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	11
5. SUBSISTEMAS Y REQUISITOS DEL SIG EN EMPUMELGAR E.S.P.....	11
5.1 SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	11
5.1.1 POLÍTICA DE CALIDAD	12
5.1.2 ALCANCE DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	12
5.1.3 OBJETIVOS DE CALIDAD	12
5.2 SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)	12
5.2.1 POLÍTICA AMBIENTAL	13
5.2.2 OBJETIVOS DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)	13
5.3 SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SG-SST.....	14
5.3.1 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (S&SST)	14
5.3.2 ALCANCE DEL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	14
5.3.3 OBJETIVOS DEL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (S&SST)	15
5.4 SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI).	15

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

5.4.1	POLÍTICA DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA.....	15
5.4.2	OBJETIVOS DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)	16
5.5	SUBSISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)	16
5.5.1	POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	16
5.6	SUBSISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO (SIGA).	16
5.6.1	POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	17
5.6.2	OBJETIVOS DEL SUBSISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO (SIGA)	17
5.7	SUBSISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (SRS)	17
6.	ELEMENTOS COMUNES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	18
7.	EXCLUSIONES NORMAS NTCGP 1000:2009 Y NTC-ISO 9001:2015.....	18
8.	MAPA DE PROCESOS.....	19
9	CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	20
10.	NIVELES DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD, REPRESENTACIÓN, REVISIÓN Y EVALUACIÓN.....	20
10.1	NIVEL DE AUTORIDAD	21
10.2	NIVEL DE REPRESENTACIÓN	21
10.3	NIVEL DE REVISIÓN	21
11.	DOCUMENTACION ASOCIADA AL SIG	22
11.1	CLASE Y DEFINICIÓN DE PROCESO	22
11.1.1	PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	22
11.1.2	PROCESOS MISIONALES.....	22
11.1.3	PROCESOS DE APOYO	22
11.1.4	PROCESOS DE EVALUACIÓN	22
12.	ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SIG	22
12.1	DEFINICIONES	22
12.2	ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	23
12.3.	IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS SIG	23
12.4.	DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	24
12.5.	DOCUMENTACIÓN DE MANUALES E INSTRUCTIVOS.....	25
12.6.	CONTROL DE DOCUMENTOS.....	25

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

12.6.1. ADMINISTRADOR DEL SIG	25
12.6.2. VIGENCIA DE LOS DOCUMENTOS.....	26
12.6.3. DOCUMENTOS EXTERNOS	26

LISTA DE TABLAS

Tabla N°1. Identificación de Procesos	21
Tabla N°2. Identificación de Siglas	22

LISTA DE FIGURAS

Figura N°1. Estructura Organizacional del Empumelgar E.S.P.....	7
Figura N°2. Elementos integradores del SIG	10
Figura N°3. Mapa de Procesos del Empumelgar E.S.P.....	17
Figura N°4. Link de ubicación de la interacción de los procesos y sus documentos asociados ..	18

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

OBJETIVO

Establecer las directrices y lineamientos que permitan dirigir, controlar y asegurar la gestión de Empumelgar E.S.P, en términos de los Subsistemas del Sistema Integrado de Gestión.

ALCANCE

El Sistema Integrado de Gestión de Empumelgar E.S.P., comprende los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación, que permitan la Formulación y Adopción de Políticas, el Diseño de Normas y su aplicación.

Este manual se enmarca, bajo los estándares (ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, ISO 26000:2010, ISO 27001:2005, MECI 1000:2005, Ley 594 del 2000 y Decreto 1072 de 2015.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad bajo la certificación se determina para los servicios públicos domiciliarios (Acueducto y Alcantarillado) para la zona urbana y rural de Melgar, Tolima, Colombia.

RESULTADO ESPERADO

Lograr a través del manual SIG, la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes, partes interesadas, usuarios, comunidad, beneficiarios o destinatarios del servicio, dado que las normas que lo integran tienen elementos comunes (compatibles) que al ser ejecutados de manera organizada y coordinada con procesos de mejoramiento continuo, ayudan no solo a alcanzar los objetivos institucionales, sino a cumplir la obligación legal de su implementación.

1. DESCRIPCIÓN EMPUMELGAR E.S.P.

1.1 DATOS GENERALES

- **Portal Web:** <http://www.empumelgaresp.com/>
- **Intranet:** <http://intranet.empumelgaresp.com/>
- **Dirección:** Cra 23 No. 5 – 42 Centro Melgar – Tolima
- **Código Postal:** 734001
- **PBX:** (578) 2 45 77 02 / 2 45 02 56 / 2 45 43 33
- **Correos:** serviciospublicos@melgar-tolima.gov.co / pqr@empumelgaresp.com

1.2 RESEÑA HISTÓRICA

El 08 de junio de 1996, mediante el Acuerdo N° 0017 y para dar cumplimiento a la Ley 142 de 1994, el Concejo Municipal autoriza al Alcalde a crear la Empresa de Servicios Públicos. El Ingeniero Jaime Alejandro Lombo, según Decreto N° 194 de Julio 05 de 1996, crea la Empresa de Servicios Públicos de Melgar “Empumelgar E.S.P.”, como una Empresa Industrial y Comercial Del Estado del Orden Municipal, con autonomía financiera, presupuestal y administrativa. Esta empresa asumiría la prestación y operación de los servicios públicos de Acueducto,

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

Alcantarillado y Aseo en el Municipio. La Gerencia fue asumida por el Doctor Carlos Alberto Nieves.

En el año 2001, siendo Alcalde el Doctor Carlos Enrique Cartagena se autorizó al Gerente, Doctor Miguel Ángel Nústes, para que Empumelgar E.S.P se asociara a fin de crear una nueva empresa para operar los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y aseo en el municipio de Melgar. Lo anterior soportado en los Acuerdos: 028 de Diciembre 06 de 2000 (autorización del Concejo Municipal para Modificar el Estatuto básico de Empumelgar E.S.P.) y 021 de Septiembre 03 de 2002 (de la Junta Directiva de Empumelgar E.S.P.)

Según la Escritura Publica 9156 del 06 de Septiembre de 2002, se conforma la Sociedad en Comandita por Acciones “Hydros Melgar E.S.P.”, para que comenzara a prestar y operar los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y aseo en la ciudad, la cual comienza sus operaciones el 01 de Octubre de 2002 con las redes, bocatomas, planta de tratamiento, empleados operativos y administrativos que poseía Empumelgar E.S.P.

Hasta el año 2010, a los Estatutos de la Sociedad en Comandita por Acciones “Hydros Melgar E.S.P.”, (Escritura Publica 9156), se le hicieron varias modificaciones, especialmente en su composición accionaria, capital suscrito y pagado, gastos a cubrir de Empumelgar E.S.P., responsabilidad de los socios gestores, etc. Desde el momento de la conformación a la Sociedad Hydros Melgar Sociedad en Comandita por Acciones E.S.P., en el año 2002, la comunidad en general manifestó su rechazo a la entrega de la prestación y operación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado.

En el año 2015, Doctor Moisés Carreño Monroy siendo Alcalde, promovió una Acción Popular por la Moralidad Administrativa ante el Tribunal Contencioso Administrativo del Tolima, a fin de lograr por esta vía la revocación y ordenamiento de la disolución de la Sociedad en Comandita por Acciones “Hydros Melgar E.S.P.”. En ese mismo periodo y siendo Gerente de Empumelgar E.S.P. el Doctor Gildardo Hernán Arias y con autorización de la Junta Directiva de Empumelgar E.S.P., se da inicio a la convocatoria de un Tribunal de Arbitramento ante la Cámara de Comercio de Bogotá tratando de buscar la disolución de la Sociedad en Comandita por Acciones “Hydros Melgar E.S.P.”, pero no se logra por falta de acuerdo entre los Socios Gestores y los Socios Comanditarios.

En el año 2012, el Doctor Gentil Gómez Oliveros, retomando el sentir popular de la ciudadanía y lo plasmado en su programa de gobierno, designa como Gerente de Empumelgar E.S.P. al Doctor Rodrigo Marín Burgos, quien de inmediato y siguiendo las instrucciones del Alcalde y de la Junta Directiva inicia una serie de acciones jurídicas ante la Superintendencia de Servicios Públicos, Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento o Básico, Supersociedades, Cortolima y realiza seguimiento como Interventor de Sociedad en Comandita por Acciones “Hydros Melgar E.S.P.”, a fin de lograr demostrar el incumplimiento de esta en los compromisos adquiridos al momento de la conformación de la sociedad y buscando recuperar la prestación y operación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a través de Empumelgar E.S.P.

Dicho esfuerzo se ve compensado para el bien del municipio y de sus habitantes en el mes de

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

febrero de 2014, fecha en la que Empumelgar E.S.P. retomó la prestación y operación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado. En el poco tiempo de operación se han visto cambios significativos positivos que son reconocidos por la población, principalmente en la prestación de los servicios, calidad del agua, lugar para atención a peticiones, quejas y reclamaciones y solución a los mismos, atención y solución de daños, entre otros.

2. ORGANIGRAMA

Figura N°1. Estructura Organizacional de Empumelgar E.S.P.



3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

3.1 MISIÓN

Prestar de forma eficiente, eficaz y efectiva los Servicios de Acueducto y Alcantarillado, así como la administración de unidades de negocios complementarios, con criterio de Responsabilidad corporativa, a través de un equipo interdisciplinario competitivo, que integra la gestión institucional de la Empresa de Servicios Públicos de Melgar EMPUMELGAR E.S.P.

3.2 VISIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Melgar. EMPUMELGAR E.S.P., para el año 2025 será reconocida como la empresa líder de la región en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, a través de un modelo sostenible en la gestión integral del agua.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

3.3 VALORES INSTITUCIONALES

LEALTAD: Guardar confidencialidad respecto a la información de la entidad y en caso de conflicto de intereses abstenerse de opinar de los asuntos. Velar por el buen nombre de la institución, dentro y fuera de ella y hacer observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de la educación que se imparte.

SOLIDARIDAD: La disposición a ayudar a los compañeros cuando necesiten de apoyo.

Actuar siempre regidos por la cooperación para lograr los objetivos propuestos por la entidad.

PERTENENCIA: Mantenemos el deseo y la motivación de aportar al desarrollo

Institucional mediante nuestra capacidad intelectual y física para servir con el mayor agrado, haciendo el proyecto de vida compatible con el proyecto laboral.

TOLERANCIA: Valoramos a los demás por lo que son y aceptamos con respeto lo distinto, lo diferente y lo que no es igual a nosotros.

RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL: El manejo eficiente de los recursos en la

Realización de nuestras actividades se deben realizar de modo que se cumplan con excelencia y calidad los objetivos y metas Institucionales.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Apoyamos las acciones realizadas para el ejercicio de la ciudadanía y el desarrollo local, regional y nacional, en especial aquellas dirigidas al mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores más desprotegidos de la sociedad.

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL: Promovemos el cuidado del medio ambiente para Garantizar la calidad de vida de las generaciones futuras, en el accionar de todas las áreas institucionales con la finalidad de generar prácticas responsables dentro del enfoque de sostenibilidad ambiental y la búsqueda de la eficiencia en los procesos para lograr un nivel óptimo en el uso de los recursos.

CONVIVENCIA: Mantenemos la disposición al diálogo como punto de partida a la solución de situaciones producto de las diferencias que se presenten en la interacción cotidiana entre los distintos miembros de la comunidad.

IMPARCIALIDAD: Actuar con legalidad, justicia e imparcialidad tanto en la prestación de servicios como en las relaciones laborales sin tratar con privilegio o discriminación, sin tener en cuenta su condición económica, social, ideológica, política, sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

3.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- 1. CRECIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD:** Crecer y consolidar a EMPUMELGAR.
- 2. EXCELENCIA ADMINISTRATIVA Y OPERACIONAL:** Implementar y fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y gestión, basado en procesos sencillos, útiles, ágiles e innovadores, que permitan optimizar la eficiencia administrativa y operativa en beneficio de los clientes.
- 3. TALENTO HUMANO:** Propiciar el desarrollo del Recurso humano de la empresa, comprometido y competente para el ejercicio de sus funciones, en pro del cumplimiento de los objetivos empresariales.
- 4. GESTIÓN ENFOCADA AL CLIENTE:** Atender oportuna y respetuosamente todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, con el fin de ser reconocidos como una empresa eficiente eficaz y efectiva con vocación de servicio
- 5. ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS:** Orientar el comportamiento de la empresa a una cultura toma de decisiones fundamentada en resultados e indicadores de gestión que soporten el logro y cumplimiento de las estrategias de EMPUMELGAR
- 6. CALIDAD, CONTINUIDAD Y COBERTURA:** Empeñamiento de las gestiones que sean necesarias para mejorar la cobertura y expansión en la región.

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión se establece como una herramienta de gestión sistemática y transparente compuesta por el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos que permitan garantizar un ejercicio articulado y armónico, para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad. Se encuentra conformado por los siguientes subsistemas:^{1/2}

- Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).
- Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- Subsistema de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST.
- Subsistema de Responsabilidad Social (SRS).
- Subsistema de Gestión Ambiental (SGA).
- Subsistema de Control Interno (SCI).

De acuerdo con lo anterior el Sistema Integrado de Gestión - SIG, como su nombre lo indica integra de manera armónica y complementaria los subsistemas mencionados, bajo estándares de calidad como:

¹ Decreto 176 de 2010

² NDTSIG 001:2011

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

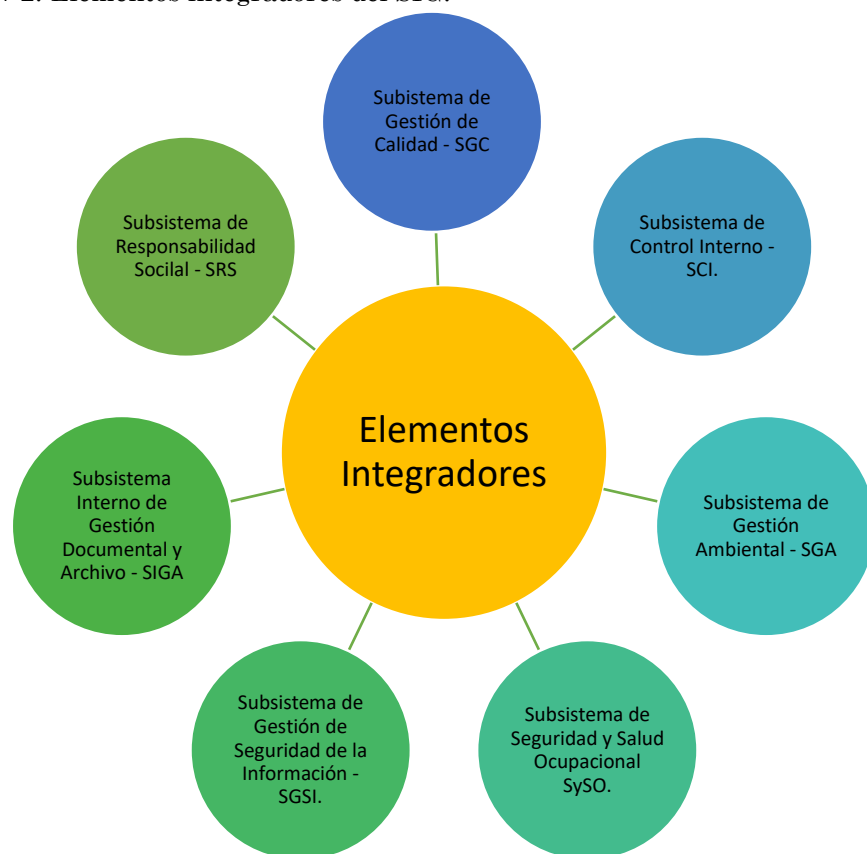
- ✓ Gestión de la Calidad: ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009
- ✓ Gestión Ambiental: ISO 14001:2015.
- ✓ Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo: OHSAS 18001:2007 y Decreto 1072 de 2015.
- ✓ Responsabilidad Social: ISO 26000: 2010.
- ✓ Seguridad de la Información: ISO 27001:2005.
- ✓ Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000:2005
- ✓ Gestión Documental y Archivo: Ley 594 del 2000.

Con la articulación y armonización del SIG, se logra la satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes, partes interesadas, usuarios, comunidad, beneficiarios o destinatarios del servicio, dado que las normas que lo integran tienen elementos comunes (compatibles) que al ser ejecutados de manera organizada y coordinada con procesos de mejoramiento continuo, ayudan no solo a alcanzar los objetivos específicos de cada Sistema, sino a cumplir la obligación legal de su implementación.

4.1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Para dar cumplimiento a las disposiciones de desarrollo administrativo se implementa un sistema integrado que se rige bajo el siguiente modelo conceptual y cuenta con una planificación para su implementación.

Figura N°2. Elementos integradores del SIG.



	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

4.2 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Empumelgar E.S.P., dedicado a proporcionar servicios publicos optimos y de calidad, contribuyendo al desarrollo económico y social del municipio, busca la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, cumpliendo los requisitos legales y organizacionales suscritos frente al Sistema Integrado de Gestión.

Por esto se Compromete a:

- ✓ Administrar y conservar los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión y preservar la memoria institucional. Para lograr lo anterior promovemos un ambiente de responsabilidad social a la vez que fortalecemos el desarrollo de nuestro personal, la participación de los usuarios y partes interesadas, destinando los recursos necesarios para consolidar nuestra cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad de nuestro Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Prevenir la contaminación, mitigación y/o compensación de los impactos ambientales que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.
- ✓ Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información.

5. SUBSISTEMAS Y REQUISITOS DEL SIG EN EMPUMELGAR E.S.P.

El Sistema Integrado de Gestión integra las políticas, estrategias, procesos, procedimientos y demás instrumentos que diseñe Empumelgar E.S.P., y que se contemplan a través de los subsistemas:

5.1 SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Como subsistema de gestión, apunta a adoptar una visión estratégica que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, especialmente orientado a mejorar la calidad de los servicios, a consolidar estándares que reflejen las necesidades implícitas y obligatorias, a proveer información confiable, a garantizar el fácil acceso al información relativa a resultados del sistema, a emprender acciones preventivas y correctivas, a tener cultura por la mejora continua, a satisfacer a los ciudadanos, a simplificar procesos y a crear un sistema laboral orientado hacia la productividad.

Nota. La política el alcance y los objetivos de Calidad se visualizan más adelante dentro del manual SIG, toda vez que a través de este Subsistema se determina la estructura documental y lineamientos para la caracterización de procesos y procedimientos que se gestionan en Empumelgar E.S.P.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

5.1.1 POLÍTICA DE CALIDAD

Adóptese la Política de Calidad de la Empresa de Servicios Públicos de Melgar – EMPUMELGAR E.S.P. orientada a la formulación, adopción, implementación, y seguimiento de planes, programas y proyectos del sector de Servicios de Acueducto, y Alcantarillado y Servicios Conexos, como herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, permitiendo brindar un servicio de calidad y de esta manera satisfacer las necesidades del cliente y sus partes interesadas, en ella se compromete:

1. Ofrecer servicios eficaces, eficientes y efectivos que permitan el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios,
2. Brindar respuestas oportunas a los diferentes requerimientos de las partes interesadas en términos de claridad y confiabilidad.
3. Elevar los niveles de desempeño de los procesos y procedimientos,
4. Fortalecer las competencias de los servidores públicos y trabajadores oficiales de EMPUMELGAR E.S.P. y,
5. Promover una cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad del sistema.

5.1.2 ALCANCE DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Estos lineamientos aplican para todos los funcionarios, partes interesadas y personas que hacen parte de Empumelgar E.S.P., y que desde su labor aportan a la misionalidad de la entidad.

5.1.3 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Mejorar el servicio del acceso a los tramites de **EMPUMELGAR E.S.P.**
2. Fortalecer los mecanismos de atención a los usuarios.
3. Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y los suscritores.
4. Garantizar la sostenibilidad financiera de la operación.
5. Implementar mecanismos de evaluación, control y seguimiento sobre los procesos.
6. Mejorar las competencias de los trabajadores oficiales a través de la capacitación.
7. Realizar seguimiento y evaluación permanente a la gestión institucional.

Requisitos. Para la Gestión de Calidad, se implementan los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y de la Norma Técnica para la Gestión Pública – NTCGP 1000:2009, que se establecen del capítulo cuatro (4) al capítulo ocho (8).

5.2 SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

Este subsistema se entiende como el conjunto de actividades adelantadas tanto por las

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

instituciones del Estado como por los particulares, con el objeto de evaluar en un momento y en un espacio determinados, las interacciones entre el medio ambiente y los elementos que se relacionan y/o aspiran a relacionarse con él, con el propósito de concertar, adoptar y ejecutar decisiones con efectos de corto, mediano y largo plazo, encaminadas a lograr un desarrollo sostenible.

5.2.1 POLÍTICA AMBIENTAL

Política de Operación de la Gestión Ambiental:

EMPUMELGAR E.S.P., se compromete con el mejoramiento continuo de su sistema de gestión ambiental, el cual está orientado a gestionar la Eco-eficiencia en todas sus actividades misionales y a impactar positivamente la prevención de la contaminación y el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables y todos los instrumentos que apruebe y adopte la gerencia tales como:

- Uso eficiente y ahorro de agua.
- Uso eficiente y ahorro de Energía.
- Gestión integral de residuos sólidos.
- Mejoramiento de las condiciones ambientales internas.
- Criterios ambientales para las compras y gestión contractual.
- La extensión de buenas prácticas ambientales y control de emisiones atmosféricas.

Requisitos.

El referente normativo para la implementación de este sistema, es la norma ISO 14001:2015, la cual establece los requisitos de implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental eficaz. El Plan Institucional de Gestión Ambiental de Empumelgar E.S.P., concentra sus esfuerzos en el cumplimiento de su política ambiental, de los objetivos propuestos y el control y seguimiento del:

5.2.2 OBJETIVOS DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

- ✓ Promover durante la vigencia del Plan, la apropiación de la cultura ambiental de Empumelgar E.S.P., y la Ecoeficiencia, por uso racional y eficiente del agua y la energía, así como por la gestión integral de los residuos.
- ✓ Desarrollar e implementar durante la vigencia del plan, un instrumento para la inclusión de criterios ambientales en procesos contractuales.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

- ✓ Aplicar medidas de Saneamiento Ambiental semestralmente, en pro de favorecer el entorno de trabajo de las personas vinculadas a la entidad y para disfrute de los usuarios.
- ✓ Implementar estrategias sostenibles que mejoren el paisaje y la calidad ambiental en la entidad y su entorno y que a su vez promuevan la mitigación y compensación de las afectaciones ocasionadas al ambiente por la generación de Gases Efecto Invernadero.

5.3 SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SG-SST

Este subsistema especifica los requisitos destinados a permitir que la entidad controle sus riesgos para la seguridad y salud en el trabajo – SST y mejore su desempeño institucional.

5.3.1 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (S&SST)

Empumelgar E.S.P., como entidad pública encargada de la prestación de servicios públicos de manera óptima y eficiente, consiente de la importancia de la protección de la salud y bienestar de su Talento Humano, se compromete a desarrollar estrategias tendientes en la prevención de lesiones y enfermedades laborales, y el mejoramiento continuo en la gestión SST, y el aseguramiento de la calidad de vida laboral para alcanzar los más altos niveles en Seguridad y salud en el Trabajo.

Para ello Empumelgar E.S.P., destinará los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios, para asegurar el cumplimiento de las normas y legislación Colombiana vigentes, las requeridas por sus usuarios, y aquellas que decida suscribir, aplicables a su actividad económica. De igual forma, ejercerá un efectivo liderazgo mediante su ejemplo y positiva actitud frente a la Seguridad y salud en el Trabajo.

Empumelgar E.S.P., asegurará que a la política accedan los usuarios, y partes interesadas, por medio de estrategias de sensibilización y capacitación que se desarrollaran desde Talento Humano; la omisión de la política, así como la oposición a las inspecciones y demás acciones de aseguramiento, podrán ser objeto a la aplicación de sanciones establecidas al interior de la entidad, según sea el caso.

5.3.2 ALCANCE DEL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El alcance que se propone de acuerdo con la Misionalidad de Empumelgar E.S.P., y en el marco de la Norma ISO 18001:2007 y el Decreto 1072 de 2015 es:

El Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), aplica a todos y todas las(o) funcionarios(a) Empumelgar E.S.P., vinculados en carrera administrativa, provisionalidad, libre nombramiento y remoción, temporales y contratistas y aquellos otros que la Ley establezca, en los diferentes puestos de trabajo y lugares donde el Empumelgar E.S.P., preste sus servicios.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

5.3.3 OBJETIVOS DEL SUBSISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (S&SST)

- ✓ Capacitar y sensibilizar permanentemente al personal en los temas de las áreas de seguridad industrial y salud ocupacional, creando una cultura de auto-cuidado en todos los niveles de la organización.
- ✓ Asignar responsabilidad y autoridad al personal que trabaja para Empumelgar E.S.P., según su cargo, para promover en los trabajadores las normas de Seguridad Industrial y Salud ocupacional.
- ✓ Controlar y evaluar los resultados del Programa de Salud Ocupacional, y de las acciones del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST).
- ✓ Orientar los esfuerzos hacia la reducción del riesgo, considerando procesos, equipos, instalaciones, métodos, herramientas y entrenamiento y así mismo prevenir lesiones y enfermedades, de acuerdo con los riesgos propios de la operación institucional.
- ✓ Adelantar estrategias para prevenir, mejorar, conservar y preservar el bienestar de los funcionarios y la calidad de vida, que permita un adecuado desempeño y competitividad del personal y de la Entidad, así como el fomento de estilos de vida saludables.

5.4 SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI).

El Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI, comprende la política, estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de la seguridad de la información.

De este modo, un SGSI se implanta de acuerdo a estándares de seguridad como el ISO 27001, se basa en códigos de buenas prácticas y objetivos de control como los establecidos en ISO 17799, el cual se centra en la preservación de las características de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

5.4.1 POLÍTICA DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA

Buscamos con este proceso generar e implementar soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de la misionalidad como también formular lineamientos, políticas y buenas prácticas para el aprovechamiento de la plataforma tecnológica que garanticen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de Empumelgar E.S.P.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

5.4.2 OBJETIVOS DEL SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)

- ✓ Mitigar en un 90% los riesgos asociados a la seguridad de la información que afecten el óptimo funcionamiento de la plataforma Tecnológica de la Entidad, con la implementación de controles.
- ✓ Robustecer la plataforma tecnológica de Empumelgar E.S.P., con equipos y herramientas ofimáticas que fortalezcan la seguridad y estructura de la información.
- ✓ Socialización al 100% de los usuarios de Empumelgar E.S.P., con las políticas de administración de TIC.

5.5 SUBSISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una Entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Este Subsistema se operativiza en Empumelgar E.S.P., a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, el cual permite el diseño, desarrollo y operación del Sistema de Control Interno, es decir es una herramienta gerencial adoptada por el Estado con base en el artículo 209 de la Constitución Política de 1991, nace de la necesidad de repensar la estructura del Sistema de Control Interno para efectos de lograr una mayor eficacia e impacto en las entidades del Estado, definiendo los parámetros básicos y los factores que garanticen su implementación y su efectividad para alcanzar los objetivos de gestión que impone nuestra Constitución Política.

5.5.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

En cumplimiento del Decreto Nacional 1599 de 2005, literal g, numeral 4.1. de la Norma NTCGP 1000:2009, Empumelgar E.S.P., se compromete a identificar los riesgos y acciones para mitigarlos desde cada uno de los procesos mediante el seguimiento constante que permita atender aquellos eventos que puedan amenazar el óptimo desarrollo de los objetivos estratégicos, ajustando los criterios de identificación, valoración y clasificación, con el fin de evitar la materialización de los mismos.

5.6 SUBSISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO (SIGA).

La gestión documental es el conjunto de actividades que permiten el control de los documentos y registros requeridos en la gestión de la institución y el cumplimiento de los requisitos de la normatividad legal aplicable, determina el tiempo de creación, eliminación o conservación definitiva, convirtiéndose así en un factor clave para la optimización de los procesos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

Requisitos. A este subsistema le aplica lo establecido en la Ley 594 de 2000, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones” y en el Decreto 514 de 2006, el cual establece la obligación a cada entidad pública de tener un Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo como parte del Sistema de Información Administrativa del Sector Público.

5.6.1 POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La empresa de servicios públicos de Melgar EMPUMELGAR E.S.P, en desarrollo de su plataforma estratégica y consiente de la vital importancia de la documentación que se generan como evidencia de su gestión, se compromete a dar cumplimiento a la normatividad vigente y adoptar las mejores prácticas, metodologías y estándares para la gestión de la documentación. La entidad implementó los instrumentos archivísticos para la gestión documental y las metodologías para la generación, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos; siendo estas las actividades que comprende los procesos de planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición, preservación a largo plazo y valoración, para garantizar la integridad y disponibilidad de la información. Los lineamientos establecidos para la gestión documental están soportados en el Sistema Integrado de gestión y las diferentes políticas relacionadas con la Ley de transparencia, seguridad de la información, los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno y la Norma Técnica de Calidad, fundamentado en los principios de la eficiencia, eficacia, economía, transparencia, medio ambiente, cultura archivística

5.6.2 OBJETIVOS DEL SUBSISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO (SIGA)

- ✓ Gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas de la entidad.
- ✓ Organización de los documentos de acuerdo a las Tablas de Retención Documental garantizando la custodia, conservación, consulta de la información y Disposición final.
- ✓ Administración y almacenamiento de los documentos organizados, garantizando la custodia, conservación, consulta de la información y Disposición final.

5.7 SUBSISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (SRS)

Este subsistema, comprende la herramienta de gestión organizacional, transversal a los diferentes sistemas de gestión, que garantiza la sostenibilidad de las acciones, proyectos, programas y políticas públicas, teniendo en cuenta los grupos de interés con los que se relaciona, más allá de las obligaciones legales, basada en la ética y transparencia, que responden a un compromiso con la satisfacción al interior.

Requisitos. La norma ISO 26000, es el documento de referencia guía sobre responsabilidad social y establece como principios la transparencia, la rendición de cuentas, el respeto a la ley y a los derechos humanos.

En virtud de lo anterior Empumelgar E.S.P., acepta la responsabilidad para abordar los impactos de sus decisiones y actividades a través de un comportamiento transparente y

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

ético, que está integrado en toda la entidad y se lleva a la práctica en todas sus decisiones.

6. ELEMENTOS COMUNES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Al analizar cada uno de los subsistemas de gestión se encuentra que existen elementos y principios comunes a todos, dado que todos los sistemas que apoyan los procesos de gestión de Empumelgar E.S.P., presentan una serie de aspectos en común, que son aquellos que permiten analizarlos de manera uniforme y casi secuencial e integrarlos para efectos de lograr una gestión por procesos los cuales hacen parte del SIG de la entidad. Estos aspectos son:

- ✓ La definición de Políticas, se encuentran establecidas en los diferentes planes de Empumelgar E.S.P., entre ellos, el Plan Estratégico, Plan Institucional de Gestión Ambiental y Programa de Salud Ocupacional.
- ✓ Definir claramente los requisitos de los productos y/o servicios, descritos en la caracterización de los productos de los procesos misionales de Empumelgar E.S.P.
- ✓ El mapa de procesos permite visualizar los procesos misionales, orientados por los procesos estratégicos y soportados en los procesos de apoyo y el de evaluación institucional, así mismo, cada proceso cuenta con la caracterización, que relacionada la articulación o interacción con los demás procesos del SIG y el valor agregado que ofrecen, determinando la eficacia en el desempeño de cada proceso.
- ✓ Cada proceso cuenta con los procedimientos necesarios para el cumplimiento de su objetivo, junto con los responsables de ejecutar las actividades y los puntos de control.
- ✓ La medición de los procesos se efectúa a través de los Planes Operativos Anuales (POA), llevando registro que evidencien las acciones realizadas y controlando la gestión de los mismos, estudiando las causas de las desviaciones con respecto al desempeño planificado, a los objetivos buscados y al impacto esperado.
- ✓ Se realiza evaluación del desempeño del sistema a través de auditorías internas de calidad y se efectúan revisiones periódicas del sistema por parte de la alta dirección.
- ✓ Se toman las acciones, correctivas y preventivas a fin de controlar aquellos resultados, procesos o situaciones que no satisfacen las especificaciones o no funciona de acuerdo a lo planificado.

7. EXCLUSIONES NORMAS NTCGP 1000:2009 Y NTC-ISO 9001:2015

La Empresa de Servicios Públicos de Melgar E.S.P, es una empresa industrial y comercial del estado, de la orden municipal dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio, conforme en el acuerdo municipal 0017 de 1996. Que su misión es “prestar de forma eficiente, eficaz y efectiva los Servicios de Acueducto y Alcantarillado, así como la administración de unidades de negocios complementarios, con criterio de responsabilidad corporativa, a través de un equipo interdisciplinario competitivo, que integra la gestión institucional de la Empresa de Servicios Públicos de Melgar EMPUMELGAR E.S.P”, la cual

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

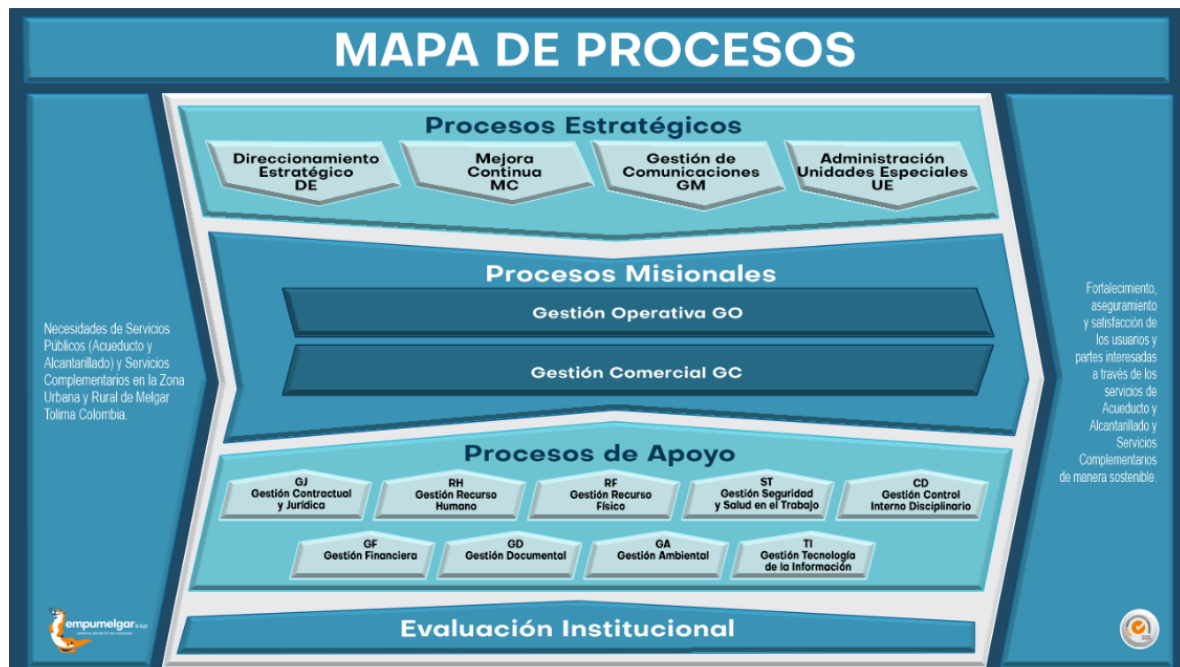
fue aprobada en el marco de la resolución N 164 de 2017 por la cual se adopta “la plataforma Estratégica y las políticas de operación institucional de la Empresa de servicios públicos de Melgar EMPUMELGAR E.S.P y su misión”

Por lo anterior la Empresa de Servicios Públicos y de Melgar EMPUMELAGR E.S.P, Excluye del requisito 8.3 “diseño y desarrollo de los productos y servicios” de la norma ISO 9001:2015, ya que de acuerdo a los descrito, no realiza diseño y desarrollo de ningún producto, y los requisitos de sus servicios se encuentran regulados de acuerdo a las especificaciones técnicas y los requerimientos establecidos por los entes de control que vigilan la adecuada prestación del servicio

8. MAPA DE PROCESOS

Empumelgar E.S.P., estableció el MAPA DE PROCESOS, como el esquema que integra los procesos y su interacción dentro del Sistema Integrado de Gestión SIG, de conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, NTC-GP1000:2009 y del Modelo Estándar de Control Interno MECI:1000.

Figura N°3. Mapa de Procesos de Empumelgar E.S.P.



Nota. Para visualizar la interacción de los procesos, Empumelgar E.S.P., cuenta con su INTRANET, donde está el Mapa de Procesos y la Documentación asociada a cada uno de los procesos.

La secuencia e interacción de estos procesos está documentada en las Caracterizaciones de los Procesos. Igualmente se han establecido mecanismos de medición y seguimiento para

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces, eficientes y efectivos y que permiten la mejora continua.

Empumelgar E.S.P., desarrolla su misión y objetivos a través de catorce (16) procesos, clasificados en: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación Institucional; los cuales permiten ejecutar de manera articulada y eficiente sus funciones, en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los clientes, el logro de los objetivos institucionales y los objetivos ambientales.

Link es: <https://www.intranet.empumelgaresp.com/index.php/mapa-procesos/> pantallazo de ubicación del mapa de proceso del ID dispuesto en la INTRANET:

Figura N°4. Link de ubicación de la interacción de los procesos y sus documentos asociados.



9. CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Empumelgar E.S.P., dirige sus esfuerzos a generar servicios y/o productos de calidad y oportunidad que satisfagan las necesidades a través del fortalecimiento de la prestación de servicios públicos a la comunidad y municipio.

10. NIVELES DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD, REPRESENTACIÓN, REVISIÓN Y EVALUACIÓN.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

De acuerdo con las competencias establecidas por la ley, los acuerdos municipales, así como, con la ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009 para Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 para la Gestión Ambiental, OHSAS 18001:2007 para la Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, ISO 26000: 2010 para la Responsabilidad Social, ISO 27001:2005 para la Gestión de la Seguridad de la Información, MECI 1000:2005 para el Modelo Estándar de Control Interno – MECI y Ley 594 del 2000 - Ley General de Archivos y Decreto 514 de 2006 para Gestión Documental y Archivo), se establecen los siguientes niveles:

10.1 NIVEL DE AUTORIDAD³

La máxima autoridad del SIG, en Empumelgar E.S.P. es el (la) **Gerente General**, quien en los términos de las normas que definen la estructura administrativa de la entidad, podrá delegarla para hacer más eficiente su funcionamiento. En ejercicio de esa autoridad, participa en la planificación de los objetivos, estrategias institucionales, de calidad y ambientales, expide las directrices correspondientes para generar una cultura en términos de aseguramiento de la calidad y mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos, verificando que se implementen y mantengan los procesos necesarios para el SIG.

Con la intención de facilitar la operación del SIG, quien ejerza por delegación del (la) Gerente, el mayor nivel de autoridad, queda revestido de las potestades enunciadas.

10.2 NIVEL DE REPRESENTACIÓN

La Directora de Regulación, Calidad y Medio Ambiente es la Representante de la Alta Dirección, su función principal es velar por el mantenimiento y mejora del SIG, participando en la planificación, ejecución, seguimiento y mejora del mismo.

10.3 NIVEL DE REVISIÓN

La revisión de documentos del SIG, es la actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. Los términos conveniencia y adecuación se refieren al grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales a la determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, etc., para cumplir los requisitos, respectivamente.

- **Revisión Técnica:** es la verificación que realiza la Directora de Regulación, Calidad y Medio Ambiente, con el fin de brindar el soporte necesario para el control de los documentos, el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, asegura la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión.
- **Aprobación:** el líder de Proceso, aprueba la elaboración y/o modificación de documentos y procedimientos del proceso.

³ Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2009, términos y definiciones numeral 3.8.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

11. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL SIG

Los manuales, procesos, procedimientos y demás documentación asociada al SIG, se aprueban por cada líder de proceso y se publican y distribuyen, teniendo en cuenta el procedimiento para el control de documentos del SIG, las versiones vigentes se relacionan en el Listado Maestro de Documentos el cual se ubica en la Intranet.

Los procesos y procedimientos y demás documentación en conjunto conforman el Manual de Calidad del Sistema Integrado de Gestión de Empumelgar E.S.P., los cuales serán publicados en la Intranet, los cuales pueden ser consultados para su uso y aplicación.

11.1 CLASE Y DEFINICIÓN DE PROCESO

11.1.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

11.1.2 PROCESOS MISIONALES

Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

11.1.3 PROCESOS DE APOYO

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

11.1.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

12. ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SIG

12.1 DEFINICIONES

- **Manual:** Documento en el cual se establecen directrices de uno o varios temas, procesos o métodos los cuales incluyen información de interés correspondiente a su objeto.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

- **Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.
- **Instructivo:** Documento que describe actividades o instrucciones de trabajo que requieren ser detalladas.
- **Formato:** Hoja impresa en la cual se registra datos o información, dependiendo de la información contenida se convierte en un documento o registro.
- **Registro:** Documento que proporciona evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.

12.2 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

La elaboración de la documentación del SIG debe proporcionar información coherente con su objetivo, sencilla y breve en su contenido de forma que sea legible y comprensible, atender los lineamientos establecidos y tener en cuenta los elementos indicados a continuación:

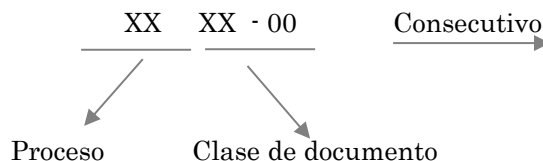
La estructura para la documentación asociada a los procesos definidos para el SIG, está determinada por las siguientes clases documentales.

- ✓ Mapa de procesos o modelo de operaciones
- ✓ Descriptor de proceso
- ✓ Descriptores de procedimiento
- ✓ Manual
- ✓ Programa
- ✓ Plan
- ✓ Instructivo
- ✓ Formato

12.3. IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS SIG

La identificación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión está dada por el título del documento y el código.

El código debe cumplir la siguiente estructura:



Las siglas usadas para los dos primeros dígitos de la codificación indican el Procesos al que pertenece, la siguiente tabla muestra el nombre de los procesos establecidos en Empumelgar E.S.P., y su código de acuerdo con lo anterior

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

Tabla N°1. Identificación de Procesos.

CLASE	NOMBRE DEL PROCESO	SIGLA
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	DE
	Mejora Continua	MC
	Gestión de Comunicaciones	GM
	Administración Unidades Especiales	UE
Misionales	Gestión Operativa	GO
	Gestión Comercial	GC
Apoyo	Gestión Contractual y Jurídica	GJ
	Gestión Recurso Humano	TH
	Gestión Recursos Físicos	RF
	Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	ST
	Gestión Control Interno Disciplinario	CD
	Gestión Financiera	GF
	Gestión Documental	GD
	Gestión Ambiental	GA
	Gestión de Tecnología e Información	TI
Evaluación	Evaluación Institucional	EI

Las siglas usadas para indicar la clase de documento son:

Tabla N°2. Identificación de Siglas.

DOCUMENTO	SIGLA
Proceso	C
Procedimiento	P
Manual	M
Programa	PG
Plan	PL
Instructivos	I
Formatos	F

12.4. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Los procesos y procedimientos se documentan en los formatos de: caracterización de procesos y procedimientos asociados al mismo, que se encuentra en la intranet de Empumelgar E.S.P.

Estos formatos están compuestos por tres partes: un encabezado, un cuerpo y los campos asociados a las revisiones y aprobaciones.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

El encabezado de los formatos está compuesto por: logo de Empumelgar E.S.P., nombre del documento, código, versión y fecha de vigencia (DD/MM/AA) del documento.

12.5. DOCUMENTACIÓN DE MANUALES E INSTRUCTIVOS

Los manuales e instructivos del SIG deben tener como mínimo los siguientes elementos:

- ✓ Una portada con la siguiente información: logo de Empumelgar E.S.P., título del documento, código y versión, fecha de vigencia, proceso o procedimiento cuando aplique.
- ✓ Campos de revisión y aprobación, con nombres, cargos y fechas
- ✓ Objetivo
- ✓ Definiciones, cuando aplique.
- ✓ El contenido del documento debe ser coherente con su naturaleza y el objetivo del mismo.
- ✓ Anexos, cuando aplique.

a) Documentación de planes y programas

La presentación de la documentación de los planes y programas debe atender los requisitos de ley que así lo definan y si es aplicable, lo definido en la documentación para manuales e instructivos.

b) Documentación de formatos

Para las comunicaciones oficiales el uso de los logos establecidos por Empumelgar E.S.P., es obligatorio y de acuerdo con las certificaciones de calidad otorgadas por los respectivos entes certificadores:

- ✓ Formato Resolución.
- ✓ Formato Circular.
- ✓ Formato Oficio.
- ✓ Formato Acta.
- ✓ Formato Memorando
- ✓ Formato de Acuerdo.

NOTA. El líder de cada proceso solicitará la inclusión en los documentos asociados a su proceso de acuerdo con la gestión de su proceso, lo solicitará a la Dirección de Regulación, Calidad y Medio Ambiente a través de formato solicitud de creación, actualización o eliminación de documentos.

12.6. CONTROL DE DOCUMENTOS

12.6.1. ADMINISTRADOR DEL SIG

La Directora de Regulación, Calidad y Medio Ambiente de Empumelgar E.S.P., desempeña el rol del Administrador del Sistema Integrado de Gestión, quien a través del correo electrónico institucional, orienta los temas relacionados con el SIG, tales como: control de documentos,

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

acciones correctivas y preventivas, indicadores etc., así mismo, gestiona y asesora los requerimientos de los líderes de los procesos y operativos, con el fin de mantener la integridad del sistema y fortalecerlo a través de la mejora continua.

El Administrador del SIG podrá gestionar solicitudes masivas o particulares que faciliten el ajuste de la identificación de los documentos, sin afectar el contenido aprobado por los líderes de proceso.

Nota: La gestión del Administrador del SIG procederá solamente en días hábiles.

12.6.2. VIGENCIA DE LOS DOCUMENTOS

La vigencia de los documentos del SIG está asociada a una versión, y únicamente la versión publicada en la página del SIG, será la válida; cualquier otra versión impresa o medio magnético obedece a copias no controladas por el administrador del SIG y, por lo tanto, carece de validez.

La página del SIG en la intranet de la entidad, es el único punto de uso en donde se encuentra disponible la versión vigente de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

El control de la vigencia de los documentos del SIG, así como, el control de cambios para documentos se registra en el Listado Maestro de Documentos, cada cambio esta soportado en la solicitud enviada por el líder del proceso formato de creación o actualización de un documento.

Nota. El listado maestro por proceso se actualizará trimestralmente de acuerdo con las solicitudes allegadas por los líderes de los procesos.

Los documentos entrarán en vigencia una vez hayan surtido: i) las fases de revisión y aprobación de contenido realizada por los líderes de procesos, ii) de autorización de su publicación por la Directora de Regulación, Calidad y Medio Ambiente, establecidos en el procedimiento control de la documentación y iii) sean publicados; el listado maestro de documentos contempla esta fecha.

Cuando existan cambios que afecten el Modelo de Operación por Procesos de la entidad o su estructura, el Sistema Integrado de Gestión entrará en una etapa de transición documental, soportada en un plan de trabajo para ajustes.

12.6.3. DOCUMENTOS EXTERNOS

Los documentos externos, que obedezcan a la normativa legal vigente asociada al proceso, se identifican en los formatos de caracterización y en el aplicativo del Normograma. Los líderes de los procesos son los responsables de que el uso de los documentos externos que intervienen en el proceso, corresponda a la versión actualizada de los mismos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: DE-M001
		VERSIÓN: 04
		VIGENTE DESDE: 16/10/2024

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA (Día/Mes/año)
Firma				16/10/2024
Nombre	Valeria Gutiérrez Rincón	Alejandro Andrés Martínez	Valeria Gutiérrez Rincón	16/10/2024
Cargo	Dir. Regulación, Calidad y Medio Ambiente	Gerente.	Directora de Regulación, Calidad y Medio Ambiente Representante de la Alta Dirección – SIG	16/10/2024

Apoyo a la elaboración del documento: