

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

RESOLUCIÓN No. 164 DE 2017 (13 DE JUNIO 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.

EL(a) GERENTE DE EMPUMELGAR E. S.P.

En uso de sus facultades legales y reglamentarias, y las otorgadas por la Junta directiva y en especial las conferidas en el acuerdo de junta N° 003 de 2014

CONSIDERANDO:

Que el artículo 21 del acuerdo de junta 003 de 2014 establece las funciones del gerente en las que enumera entre otras: “Fomentar y adoptar políticas que garanticen la eficiente prestación de los servicios públicos cargo de la empresa”; “Realizar actividades de definición, revisión y actualización de los principios organizacionales (políticas, principios y valores)”;

Que los artículos 1 y 2 de la Ley 872 de 2003, rezan así *"Crease el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente." "El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden Nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las **empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado**".* (Negrilla fuera de texto)

Que la ley 142 de 1994, en el título IV otras disposiciones capítulo I del control de gestión y resultados, artículos 45 al 52, se establece las facultades para que mediante la función de control interno se asegure la prestación de los servicios públicos domiciliarios acorde con las necesidades de los usuarios.

Que según el Modelo estándar de control interno para el estado colombiano MECI-2014 Actualizado mediante el Decreto 1083 de 2015, establece el componente del Direccionamiento Estratégico, definido como aquel *“conjunto de elementos de control que al interrelacionarse, orienta la entidad hacia el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales”*

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

Que de acuerdo con el módulo de Control de Planeación y Gestión del MECI, *“busca agrupar los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas. Así como los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión dentro de los que se encuentran: Talento Humano, Planes, Programas y proyectos, Procesos, Procedimientos, Indicadores y Administración de los Riesgos.”*

Que el literal f del Artículo 2 de la ley 87 de 1.993 establece como uno de los objetivos del Sistema de Control Interno, definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

Que el Artículo 4 del Decreto 1537 de 2001, define la Administración de Riesgos como parte integral del fortalecimiento de Sistemas de Control Interno en las entidades públicas, para lo cual se establecerán y aplicarán Políticas de Administración del Riesgo.

Que el Direccionamiento Estratégico se concibe como un mecanismo participativo que establece los propósitos de la Empresa y como instrumento de planeación y gestión es un componente esencial dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

Que la resolución 305 del 27 de agosto de 2015, en su artículo primero crea el Comité del sistema Integrado de Gestión en EMPUMELGAR E.S.P. *“Entiéndase como Sistema Integrado de Gestión el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos orientados a garantizar un desempeño institucional articulado y armónico”*.

Que la planificación operativa es el conjunto de acciones que adelanta la entidad para la prestación de los bienes o servicios, en el que se toman como referentes los requisitos de los usuarios, los legales, los de uso y los de la Entidad.

Que la Empresa de Servicios Públicos de Melgar EMPUMELGAR E.S.P. con el fin de alcanzar de manera ordenada los objetivos estratégicos debe establecer los criterios propios enfocados a los procesos y procedimientos establecidos dentro de su Sistema Integrado de Gestión SIG.

Que las Políticas de Operación parten del reconocimiento del marco legal que rige para EMPUMELGAR E.S.P. y se establecen a través de la definición de sus procesos procedimientos y guías internos, por cuanto se describen allí las líneas de acción, objetivos, actividades y controles en cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de EMPUMELGAR E.S.P.

Que en virtud de lo anterior.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR- Adóptese la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y Valores Corporativos como elementos fundamentales del Direccionamiento Estratégico de la Empresa de Servicios Públicos de Melgar. E.S.P.

P á g i n a 2 | 14

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

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.

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.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

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 y obligaciones, en pro del cumplimiento de los objetivos empresariales.
4. **GESTIÓN ENFOCADA AL CLIENTE:** Atender oportunamente y respetuosamente todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, con el fin de ser reconocida como una empresa eficiente eficaz y efectiva con vocación de servicio.
5. **ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS:** Orientar el comportamiento de la empresa con una cultura fundamentada en resultados e indicadores de gestión que soporte el logro y cumplimiento de las estrategias de Empumelgar E.S.P.
6. **CALIDAD, CONTINUIDAD Y COBERTURA:** Emprendimiento de las gestiones que sean necesarias para mejorar la cobertura y expansión en la región.

VALORES CORPORATIVOS:

- **HONESTIDAD:** Entendemos que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular y que el actuar se realice con la debida transparencia y esté dirigido a alcanzar los propósitos misionales.
- **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.

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

- **RESPETO:** El respeto implica la comprensión y la aceptación de la condición inherente a las personas como seres humanos con derechos y deberes en un constante proceso de mejora espiritual y material.
- **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.
- **JUSTICIA:** Damos a cada quien lo que le corresponde de conformidad con sus méritos y los derechos que le asisten.
- **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.

ARTÍCULO SEGUNDO. MAPA DE PROCESOS. Adoptar el Mapa de Procesos de la Empresa de Servicios Públicos de Melgar. Empumelgar E.S.P., así: Anexo técnico No. 1, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: POLÍTICA DE CALIDAD - Adóptese la Política de Calidad de la Empresa de Servicios Públicos de Melgar. 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, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad, en ella se compromete:

- 1) Adelantar acciones que permitan el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios,

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

- 2) Ofrecer servicios con Calidad, Calidez, Eficiencia, Eficacia y Efectividad,
- 3) Entregar respuestas precisas, claras, confiables y efectivas que permitan cumplir con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios,
- 4) Elevar los niveles de desempeño de los procesos y procedimientos,
- 5) Fortalecer las competencias de los servidores públicos y trabajadores oficiales de EMPUMELGAR E.S.P. y,
- 6) Promover una cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad del sistema.

ARTÍCULO CUARTO: Objetivos de Calidad.- Adoptar los objetivos de calidad así:

- 1) Mejorar el servicio del acceso a los trámites de EMPUMELGAR E.S.P.
- 2) Fortalecer los mecanismos de atención a los usuarios,
- 3) Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y suscriptores,
- 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 capacitación,
- 7) Realizar seguimiento y evaluación permanente a la gestión institucional.

ARTÍCULO QUINTO: ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO. Adoptar, como Metodología la “Administración de Riesgos para EMPUMELGAR E.S.P.”, que conduzca a la minimización de ocurrencia de riesgos negativos que puedan afectar la gestión administrativa de la empresa, acciones que se encaminarán como resultado de calificación y evaluación obtenida en el análisis, medición y valoración de los riesgos, plasmados en el Mapa de Riesgos y que será construido por los integrantes del Comité del SIG, conforme al documento e instrumentos que hacen parte integral del presente acto administrativo.

La metodología de la Administración de Riesgos establece las guías de acción para que los Servidores Públicos y Trabajadores oficiales de EMPUMELGAR E.S.P. coordinen y administren los eventos que pueden impedir el logro de los objetivos, orientándolas y habilitándolas para ello. Las políticas identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos con base en su valoración, y permiten tomar decisiones adecuadas para evitar, reducir, compartir, transferir o asumir el riesgo.

PARÁGRAFO PRIMERO: ALCANCE. El alcance de la Administración de Riesgos de la Entidad tendrá carácter prioritario y estratégico, fundamentado en el Modelo de Operación por Procesos, en virtud de lo anterior, la identificación, análisis y valoración de los riesgos se circunscribirá a los objetivos estratégicos de cada proceso.

PARÁGRAFO SEGUNDO: RESPONSABILIDAD. MAPA DE RIESGOS. La herramienta conceptual y metodológica para la valoración de los riesgos en EMPUMELGAR E.S.P. es el Mapa de Riesgos.

PARÁGRAFO TERCERO: RESPONSABILIDAD. El responsable legal de definir metodologías de Administración de Riesgos es el Comité SIG de EMPUMELGAR E.S.P. con el liderazgo del Director de Regulación, Calidad y Medio Ambiente. La Responsabilidad de la elaboración del Mapa de Riesgos estará a cargo de los líderes de cada proceso. Ellos serán los autorizados de implementar los controles, verificar su efectividad, proponer cambios, velar por su

P á g i n a 5 | 14

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

documentación, su socialización y aplicarlos al interior de sus procesos. El Comité SIG, es el encargado de aprobar y adoptar las modificaciones al Mapa de Riesgos

PARÁGRAFO CUARTO: SEGUIMIENTO. El seguimiento al Mapa de Riesgos es responsabilidad de la Oficina de Control Interno, de acuerdo con las políticas de Administración de Riesgos establecidas, monitoreándolo con el fin de actualizarlo permanentemente, con base en objetivos, riesgos y controles existentes

PARÁGRAFO QUINTO: DIVULGACIÓN.- La divulgación se realizará a través de la página web institucional, reuniones informativas, así como la socialización al interior de cada uno de los procesos, estas políticas de Administración de Riesgos, el Mapa de Riesgos se divulgarán a todos los Trabajadores oficiales de EMPUMELGAR E.S.P

PARÁGRAFO SEXTO: CONTROL.- El Mapa de riesgos está sujeto a modificaciones futuras debido al mejoramiento continuo de los procesos, teniendo en cuenta que el documento se elaboró en forma concertada y en concordancia con la normatividad legal vigente.

ARTÍCULO SEXTO: ADOPTAR LA POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO.- Con el fin de orientar la toma de decisiones oportunas y minimizar efectos adversos al interior de la Empresa de Servicios Públicos de Melgar, EMPUMELGAR E.S.P. para dar continuidad a la gestión institucional y asegurar el cumplimiento de los compromisos con los Ciudadanos, Servidores e Instituciones Públicas se aplica la metodología de Riesgos de la Función Pública, determinando que todas las dependencias y procesos deberán identificar, valorar, administrar y controlar los riesgos asociados a sus respectivos procesos, así:

- ✓ Cuando se mide la probabilidad e impacto de un riesgo residual de Proceso o Proyecto éste queda catalogado en nivel BAJO, se ASUMIRÁ el riesgo y se administrará por medio de las actividades propias del proyecto o proceso asociado y su control y registro de avance se realizará en el reporte mensual de su desempeño.
- ✓ Cuando el nivel del riesgo queda en MODERADO, se establecerán acciones de Control Preventivas que permitan REDUCIR la probabilidad de ocurrencia del riesgo, se administrarán mediante seguimiento BIMESTRAL y se registrarán sus avances en el instrumento adoptado a través del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de EMPUMELGAR E.S.P.
- ✓ Cuando el nivel del riesgo residual queda ubicado en la zona de riesgo ALTA, se deberá incluir el riesgo tanto en el Mapa de riesgo del Proceso como en el Mapa de Riesgo Institucional y se establecerán acciones de Control Preventivas que permitan EVITAR la materialización del riesgo. La Administración de estos riesgos será con periodicidad sugerida al menos MENSUAL y su adecuado control se registrará en el instrumento adoptado a través del SIG de EMPUMELGAR E.S.P.
- ✓ Si el Nivel del riesgo residual se ubica en la zona de riesgo EXTREMA, se incluirá el riesgo en el Mapa de riesgo del Proceso y en el Mapa de Riesgo Institucional, se establecerán acciones de Control Preventivas y correctivas que permitan EVITAR la materialización del riesgo. La Administración de estos riesgos será con periodicidad mínima MENSUAL, y su adecuado control se registrará en el instrumento adoptado a través del SIG de EMPUMELGAR

P á g i n a 6 | 14

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

E.S.P. Adicionalmente se deberán documentar al interior del proceso planes de contingencia para tratar el riesgo materializado, con criterios de oportunidad, evitando el menor daño en la prestación del servicio; estos planes estarán documentados en las políticas de operación de cada proceso.

- ✓ **TODOS** los riesgos tipificados como “Corrupción” harán parte del Mapa de riesgo Institucional y aunque queden en la zona de riesgo BAJA se establecerán acciones preventivas con periodicidad mensual para evitar a toda costa su materialización por parte de los procesos a cargo de los mismos.

ARTÍCULO SÉPTIMO: ADOPTAR. EMPUMELGAR E.S.P. adopta las **AUDITARÍAS INTERNAS DE CALIDAD**. Las cuales hacen parte del sistema de Gestión de la calidad, como procedimiento documentado dentro del Proceso "EVALUACIÓN INSTITUCIONAL". Orientadas a definir responsabilidades y requisitos de alineación y ejecución de las mismas, así como, establecer registros e informar sus resultados.

ARTÍCULO OCTAVO: ADOPTAR - EMPUMELGAR E.S.P. adopta las siguientes políticas de operación en marco del enfoque basado en procesos adoptado a través del SIG. así:

8.1. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE OPERACIÓN DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA: La Dirección Administrativa y financiera, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la empresa y en el marco de la normativa legal vigente, desarrolla de manera integral y sistemática procesos que dan cuenta de la gestión administrativa, evidenciando resultados razonables para la toma de decisiones que requiere la alta gerencia. En tal sentido se enmarca en las siguientes políticas de operación:

➤ **Políticas de Gestión del Talento Humano:**

EMPUMELGAR. E.S.P, se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus trabajadores oficiales, determinando políticas y prácticas de gestión y fortaleciendo los procesos de selección, inducción, formación y capacitación,

➤ **Políticas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo:**

En el marco de la Normativa Legal Vigente EMPUMELGAR. E.S.P, evalúa, valora y controla los posibles riesgos y lesiones que pueden originarse; diseñando mecanismos basados en los procedimientos generalmente aceptados y propuestos en los elementos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y estableciendo así los respectivos controles.

1. Identificar los peligros, evaluar, valorar los riesgos y establecer los respectivos controles;
2. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST en la empresa
3. Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

➤ **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.

➤ **Política de Gestión Atención de Quejas y Reclamos**

EMPUMELGAR. E.S.P, dará respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos, en los términos previstos por la ley (ver procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y/o Manual de ventanilla Única), así mismo la gestión de la ventanilla única estará a cargo de la Dirección Comercial.

➤ **Política de Gestión de tecnología e información:**

Las Políticas de Operación de Tecnologías de la Información son las directrices orientadas a regular el buen uso, disponibilidad, integridad y seguridad de los recursos informáticos provistos por EMPUMELGAR E.S.P, a todos los funcionarios para el desarrollo de sus actividades misionales, están contenidas en las directrices dirigidas por el Proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información y dan cumplimiento a toda la normativa legal vigente en la materia. Estos lineamientos son orientados desde el(a) Director(a) Administrativo y Financiero y que son ejecutados por el(a) la profesional encargado(o) del área de Sistemas y aprobadas por la Gerencia.

➤ **Política Internet y Correo Electrónico oficial:**

En EMPUMELGAR E.S.P, está prohibida la navegación por Internet en temas que atenten contra el buen nombre de la empresa o que pongan en riesgo la configuración de su infraestructura tecnológica, el envío o recepción de cualquier tipo de mensajes, con archivos de video, sonido o gráficos, que no sean institucionales, las suscripciones de las cuentas corporativas (asignadas por EMPUMELGAR E.S.P.) a sitios de Internet cuyo carácter no sea institucional, la generación o envío de correos electrónicos a nombre de otra persona sin autorización o suplantándola y la creación y/o envío de cartas cadena o cualquier otro esquema de pirámide de mensajes. Estos lineamientos se amplían en las Directrices y políticas de operación asociadas al Proceso de Gestión de las Tecnologías de la Información.

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

La firma oficial que se debe utilizar para el envío de correos electrónicos internos y externos desde el correo institucional es la que determine el proceso Gestión de las Tecnologías de la Información en el marco del SIG de EMPUMELGAR E.S.P.

➤ **Política de Comunicaciones:**

EMPUMELGAR E.S.P, como empresa que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, mantendrá la participación e integración de todos los procesos, y procedimientos a través de una comunicación interna efectiva, el establecimiento de una estrategia de comunicación adecuada y la definición de lineamientos, con el fin de realizar una adecuada y oportuna difusión y socialización a todos los grupos de interés de los resultados y avances de la gestión institucional. (Ver manual de comunicación)

➤ **Políticas de gestión del Almacén:**

En el almacén de materiales y accesorios propios para la operación misional de EMPUMELGAR E.S.P, se establecen por la Dirección Administrativa los controles en materia de, horarios e instrumentos para la entrega y recepción de materiales, herramientas y demás componentes necesarios para garantizar la gestión institucional, en tal sentido, debe ser de estricto cumplimiento por las demás dependencias de la empresa, con el fin de garantizar con estas medidas la eficiencia y eficacia en la gestión del almacén de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión aprobado por la Gerencia.

8.2. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE OPERACIÓN DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL:

En EMPUMELGAR E.S.P, a través de la Dirección Comercial se programan y se controlan en el marco de la normativa legal vigente los procesos y procedimientos necesarios para garantizar la eficiencia en la gestión comercial, en tal sentido son de estricto cumplimiento las siguientes políticas de operación al interior de la Dirección Comercial:

➤ **Políticas de gestión de cartera**

- En EMPUMELGAR E.S.P, se implementan medidas en el marco de la normativa legal vigente que dan cuenta de la recuperación de cartera y la normalización de la factura comercialmente.
- La Dirección Comercial mediante aprobación de la Gerencia, estructura y adopta el plan de financiación para las deudas morosas mayores a dos meses de los usuarios de acueducto, alcantarillado.
- En EMPUMELGAR E.S.P, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la normativa legal vigente se reglamentan previa aprobación por la gerencia los acuerdos, plazos, intereses y montos de cuotas iniciales para la financiación de deudas que requiera conceder a los usuarios con tarifas residencial, comercial, industrial, oficial, especial, provisional y áreas comunes para la recuperación de los saldos que se encuentran en mora.

➤ **Políticas de gestión facturación:**

En EMPUMELGAR E.S.P se da estricto cumplimiento en materia de actualización y mantenimiento del catastro de usuarios de acueducto y alcantarillado teniendo en cuenta los siguientes aspectos

P á g i n a 9 | 14

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

- **Lectura de medidores:**

Se establecen las acciones pertinentes a fin de facturar usuarios que no aparezcan en la base de datos comercial y corrigen las anomalías que se encuentren y que generan causas de no lectura o situaciones que afectan la facturación.

- **Organización de la base de clientes de acueducto:**

Es de estricto cumplimiento la inclusión permanente de los nuevos clientes dentro de los ciclos de lectura con su correspondiente ruta, así mismo se depurar la información de tal forma que todos los predios existentes en el área de Influencia del contrato, se encuentren debidamente dentro de las rutas correspondientes.

- **Crítica, Recritica y Análisis de Consumos:**

Se establece y ejecuta el proceso de crítica de consumos solamente para el servicio de acueducto, utilizando para ello el sistema comercial que tenga implementado.

En relación con lo anterior se verifica que el sistema esté realizando la crítica automática cumpliendo con las disposiciones regulatorias, que el sistema esté reportando una cifra de consumo a todos los clientes que están en estado activo.

Es de estricto cumplimiento revisar la vinculación de medidores individuales o parciales con medidores generales o de control a fin de mejorar la facturación y disminuir los reclamos por altos consumos de las Unidades Residenciales, condominios y edificios que tienen sistema de medición general asociada con medidores parciales.

Se implementan correctivos necesarios para eliminar definitivamente facturaciones en valor en pesos en cero o con consumos en cero.

- **Precritica, Crítica, Poscritica Y Análisis De Consumos:**

En EMPUMELGAR se efectúa el proceso de crítica de consumos solamente para el servicio de acueducto, utilizando para ello el sistema comercial que tenga implementado.

Así mismo se verifica que en el sistema esté realizando la crítica automática cumpliendo con las disposiciones regulatorias, que esté reportando una cifra de consumo a todos los clientes que están en estado activo.

Se implementan los correctivos necesarios para eliminar definitivamente facturaciones en valor en pesos en cero o con consumos en cero y se realiza el análisis de los consumos a cada uno de los predios y con base en ello efectúan las siguientes acciones:

- a. Revisiones internas para aquellos predios que tengan Desviaciones significativas, según lo dispuesto por la normativa vigente.
- b. Revisiones para aquellos predios que aunque no se encuentren con desviación significativa, no sea posible determinar el consumo en oficina.
- c. Revisiones en oficina y terreno para aquellos predios que aunque no presenten desviación significativa con respecto a su consumo promedio, su consumo se encuentre significativamente por debajo del consumo patrón para el tipo de actividad o estrato correspondiente.
- d. Análisis de los resultados de las revisiones y con base en estos, ejecutar las correcciones necesarias en los consumos cargándolas al sistema.
- e. Verificación que el 100% de los predios disponibles para facturar se facturen correctamente.

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

- Facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado:**
 En EMPUMELGAR E.S.P es de estricto cumplimiento llevar a cabo mensualmente el proceso completo de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado utilizando la plataforma informática dispuesta por la empresa. La facturación incluirá entre otros, los siguientes aspectos: liquidación de consumos de acueducto y alcantarillado para todos los usuarios en estado de facturación; consignar en la factura de los clientes todos los conceptos de cobro o crédito que EMPUMELGAR E.S.P le indique; inclusión de los conceptos de cobro por actividades, mano de obra, materiales, medidores y servicios complementarios que deben cobrarse a los clientes no se podrá incluir en la factura de servicios públicos, conceptos diferentes a los de la prestación del servicio.
- Detección, seguimiento y control de irregularidades:**
 En relación con las actividades tendientes a detectar consumos no facturados por irregularidades, EMPUMELGAR E.S.P a través de la Dirección de Comercial y de acuerdo con la normativa legal vigente, identifica las anomalías, las documenta y garantiza la cadena de custodia de este material, para efectos de facturar los consumos no facturados por lo menos de los últimos cinco meses. Así mismo, efectúa el corte de la acometida y procede a regularizar a los usuarios.
- Detección y normalización de conexiones clandestinas:**
 Es de estricto cumplimiento cumplir con las actividades concernientes a detectar y normalizar a los usuarios con conexiones clandestinas, entendiendo por conexión clandestina aquella que no está autorizada por la empresa y que tampoco está registrada en la base comercial. (ver procedimiento)
- Suspensiones, cortes, reconexiones y reinstalaciones del servicio de acueducto:**
 En EMPUMELGAR E.S.P, es política de operación realizar en forma diaria, las actividades de suspensión y corte del servicio de acueducto, según las órdenes de trabajo emitidas a través del Sistema de Información y hacer el cierre respectivo de las órdenes de trabajo. (Según el procedimiento establecido)
- Atención de solicitudes de detección de fugas internas imperceptibles en los domicilios de los suscriptores:**
 En el marco de la gestión comercial se atienden las solicitudes de detección de fugas imperceptibles dentro de los domicilios de los usuarios, utilizando los instrumentos y tecnología adecuada provista por la empresa. Las órdenes de trabajo serán generadas a través del Sistema de Información.
 Es de estricto cumplimiento registrar en el sistema comercial los resultados de la actividad con la finalidad de realizar los ajustes necesarios a la facturación o dejar en firme los cobros realizados. Este servicio también se presta a solicitud de los clientes y tiene establecida una tarifa de cobro que se debe ingresar al sistema para facturar al cliente.
- Solución y preparación de respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos Recibidas:**
 En EMPUMELGAR E.S.P, se da cumplimiento a la normativa legal vigente en materia de atención y respuesta de todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos PQRs, que

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

correspondan a las actividades propias de la naturaleza jurídica y misional de la empresa (ver Manual ventanilla única y el Procedimiento)

- **Efectuar las Reliquidaciones Por Reclamos:**

Es política de operación dentro de la Dirección Comercial Re-liquidar las facturas dentro de los cinco días siguientes a la radicación del expediente.

8.3. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE OPERACIÓN DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA: En EMPUMELGAR. E.S.P, a través de la Dirección Técnica, se adelantan los diseños y proyectos de ingeniería, y se controla la ejecución de obras para la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado con sus respectivas bocatomas, aducciones, conducciones, plantas de tratamiento y en general todos los componentes del sistema que garantizan de forma eficiente y eficaz la prestación del servicio, así mismo todos los servicios conexos que presta EMPUMELGAR E.S.P en el marco de la normativa legal vigente y convenios interinstitucionales, en tal sentido se establecen las siguientes políticas de operación de estricto cumplimiento.

➤ **Políticas de Gestión Operativa:**

- **Respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos Recibidas:**

En la Dirección Técnica de EMPUMELGAR, es de estricto cumplimiento dar respuesta a todo tipo de PQRS relacionadas con los procesos que dan cuenta de la gestión del acueducto y alcantarillado, así como de la gestión de los convenios interadministrativos relacionados con la gestión del alumbrado público y ornato municipal de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de ventanilla única

- **Autoevaluación:**

En la Dirección técnica de EMPUMELGAR E.S.P se tiene como política efectuar reuniones de autoevaluación y de seguimiento, con participación de la totalidad del personal (operativo, técnico y profesional)

- **Control de la Operación Técnica:**

En EMPUMELGAR se controla el incremento significativo de horas extras laboradas, así mismo se planea a través de una programación previamente aprobada por la gerencia la disponibilidad total (horas no laborables) del personal del área.

8.4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE OPERACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE REGULACIÓN, CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE: En EMPUMELGAR. E.S.P., a través de la Dirección de Regulación, Calidad y Medio Ambiente se administra y controlan los diferentes procesos de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la empresa, dando cumplimiento a la normativa legal vigente, con el fin de que se generen resultados razonables medibles de eficiencia, efectividad y optimización de los recursos, en cumplimiento del logro de los objetivos y la ejecución de la estrategia de empresa, para tal fin son de estricto cumplimiento las siguientes políticas de operación en el marco del plan estratégico de EMPUMELGAR E.S.P.

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

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

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.

Política de Indicadores en EMPUMELGAR E.S.P

Con el propósito de realizar el seguimiento de la gestión institucional la empresa define que todas las dependencias y procesos deberán identificar, controlar y reportar oportunamente las desviaciones de la gestión de sus procesos y proyectos a través de la identificación de los indicadores de:

- ✓ Indicadores de Proceso
- ✓ Indicadores de Proyectos

Los indicadores se actualizan en cada vigencia revisando la pertinencia de ellos, en el caso de los indicadores proyectos ellos permanecen hasta terminar la ejecución y los definen en la formulación.

Con el propósito de identificar los indicadores de proceso la Dirección de Regulación, Calidad y Medio Ambiente diseñó una hoja de vida de Indicadores, con el fin de que se registre por parte de cada líder de proceso el seguimiento y la medición del mismo.

En EMPUMELGAR E.S.P, la medición de los procesos misionales, adopta de forma obligatoria la definición de mínimo tres indicadores, cada uno de ellos identificados dentro del esquema administrativo del triángulo: eficiencia – eficacia – efectividad, mientras que para los procesos de apoyo es opcional el cumplimiento de la terna. En cuanto a la periodicidad de registro cuantitativo, depende de la hoja de vida del indicador.

8.5. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE OPERACIÓN DE LA DIRECCIÓN CONTROL INTERNO: 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.

➤ Políticas de Responsabilidad con la Comunidad:

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente, dicha información no debe ser materia de reserva, excepto en los casos estipulados en la ley.

- ✓ **Compromiso con la Rendición de Cuentas:** EMPUMELGAR, se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance de la gestión de las políticas, planes y programas y

P á g i n a 13 | 14

 EMPUMELGAR E.S.P. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MELGAR	FORMATO RESOLUCIÓN	CÓDIGO: GD-F006
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 15/12/2016

el presupuesto de la entidad.

➤ **Política frente a los grupos de interés:**

Compromiso frente a los Conflictos de Interés: Los Directores, Trabajadores Oficiales y Contratistas de EMPUMELGAR, deberán declararse impedidos en un asunto cuando tengan interés particular y directo en su regulación, control o decisión o lo tuviese su cónyuge o alguno de sus parientes en el grado de consanguinidad definido por la ley.

ARTÍCULO NOVENO: APLICACIÓN.- El presente acto administrativo es de estricto cumplimiento y aplica a toda la entidad; a los Servidores Públicos, Trabajadores Oficiales adscritos a la operación, así como a los trabajadores contratados para la gestión de los convenios interadministrativos que suscriba EMPUMELGAR E.S.P, a sus recursos y a la totalidad de los procesos, ya sean internos o externos,

ARTICULO DECIMO: VIGENCIA.- La presente Resolución rige a partir de su expedición

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Melgar-Tolima, a los trece (13) días del mes de Junio de dos mil diecisiete (2017)

JENNY PAOLA PATIÑO MEJÍA
Gerente General

Proyectó: Jaime Humberto Mateus-técnico Administrativo-Calidad-13/06/2017

Revisó: Nelcy Mirella Arias Torres-Directora Regulación, Calidad y Medio Ambiente-13/06/2017

Eduardo Navarro Téllez Asesor externo – 13/06/2017

Aprobó: Luisa Fernanda Martínez, Directora Oficina Asesora Jurídica-13/06/2017