



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO	MS01-PG-01
	VERSION	13
	FECHA	22/11/2022

# MANUAL DEL SIG

---

## BASADO EN LAS NORMAS:

NTC ISO 9001:2015  
NTC ISO 14001: 2015  
NTC 45001: 2018

# INTRODUCCIÓN

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

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. prestador único en el municipio de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, tiene ajustada su estructura administrativa, técnica y financiera, acorde a lo determinado en la Ley 142 de 1994.

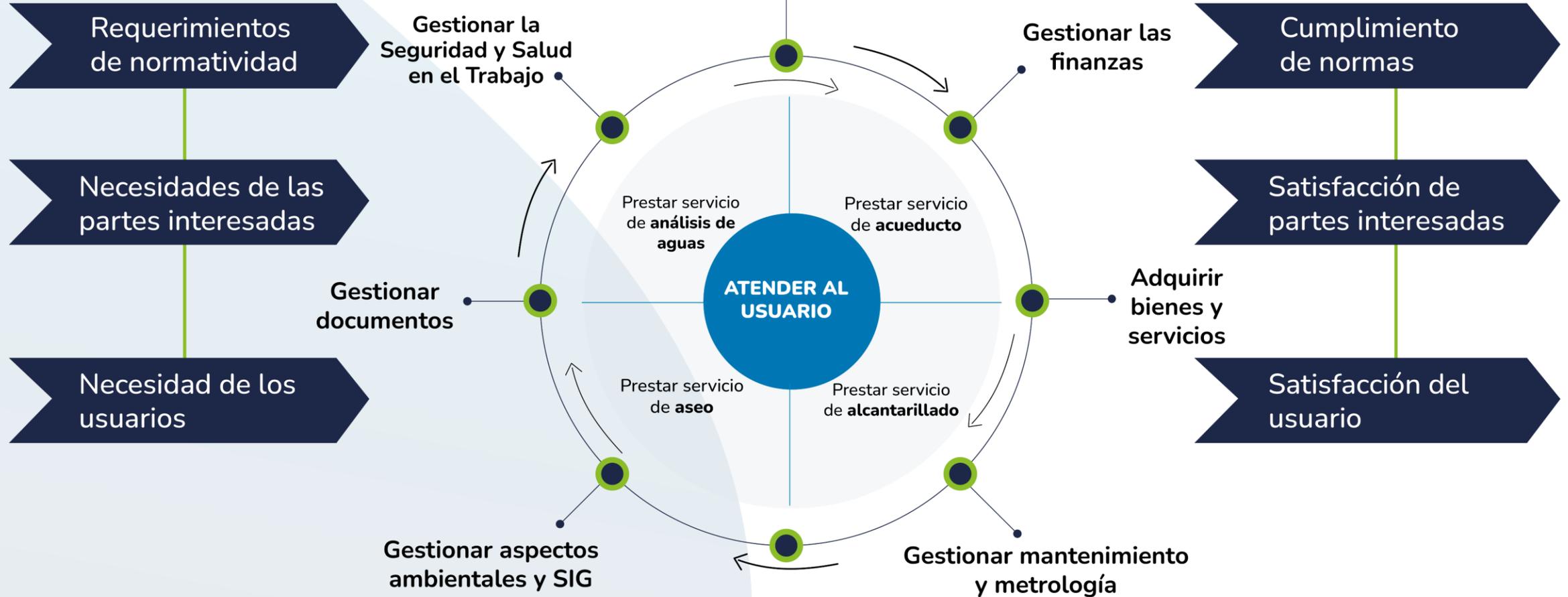
En la entidad se han implementado, mejorado y certificado los procesos bajo los lineamientos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 45001:2018, por lo cual se han generado grandes cambios y avances en toda la entidad, tanto en materia de calidad, para la prestación de todos los servicios, como en el manejo y desempeño ambiental y en materia de seguridad y salud en el trabajo; todos estos dentro de un solo sistema, denominado: Sistema Integrado de Gestión – SIG.

## ALCANCE DEL SIG

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

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

**PLANEAR LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL**



**MAPA DE PROCESOS**

**EVALUAR LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL**

# MISIÓN

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

# VISIÓN

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

# POLÍTICA DEL SIG

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

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

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

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

# OBJETIVOS

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

# OBJETIVOS

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

# DEFINICIÓN DE PROCESOS

Los procesos son una secuencia de actividades relacionadas que interactúan entre sí para generar valor, y que a partir de unos recursos, transforman las entradas en resultados.

El conjunto de procesos de EE.PP de La Ceja E.S.P. se representan en un mapa de procesos, el cual nos permite visualizar las interacciones generales.

La secuencia, la interacción entre procesos, los recursos, la documentación y el seguimiento y la medición de los procesos se documentan en la ficha estratégica de cada proceso.

Estos procesos se clasifican en cuatro categorías: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

**PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Es el encargado de establecer políticas y estrategias, fijación de objetivos y plan de acción, provisión de comunicaciones y el aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios.

**PROCESOS MISIONALES:** Son los que ejecutan los procesos necesarios para la prestación de los servicios que brinda la organización a todos sus usuarios. Se encuentran en esta línea los Procesos de Atender al Usuario, Prestar Servicio de Acueducto, Prestar Servicio de Alcantarillado, Prestar Servicio de Aseo, Prestar Servicio (mantenimiento) de Alumbrado Público.

**PROCESOS DE APOYO:** Son los que proporcionan los recursos y dan soporte a los procesos misionales, estratégicos y de evaluación. Se encuentran en esta categoría Gestionar mantenimiento y metrología, Gestionar talento humano, Gestionar documentos, Adquirir bienes y servicios, Gestionar finanzas, Gestionar aspectos ambientales.

**PROCESO DE EVALUACION:** Incluye actividades necesarias para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, incluye actividades de auditoría interna, acciones correctivas, preventivas y de mejora, y la revisión por la dirección. Estas actividades son parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales.

Consultar caracterizaciones de procesos para obtener detalles de cada proceso.

# ESTRUCTURA DEL SISTEMA

**Nivel**

**I**

**Política y  
Objetivos de  
Gestión**

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

**II**

**Manual de  
Gestión**

**II.** Describe y resume el Sistema Integrado de Gestión.

**III**

**Caracterizaciones**

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

**IV**

**Procedimientos Generales**

**IV.** Creados con el objeto de cumplir con los requisitos de la norma

**V**

**Instructivos**

**V.** Describen la forma de realizar las tareas

**VI**

**Registros**



*Cuidando a La Ceja,*  
**con Servicios Públicos**  
**¡de Calidad!**



La Ceja del Tambo



# Empresas Públicas de La Ceja E.S.P