

MANUAL INTEGRADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN



2019

CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETO**
- 3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL**
- 4. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**
- 5. ORGANIGRAMA**
- 6. PRODUCTOS Y SERVICIOS**
- 7. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO**
- 8. CLIENTES Y PARTES INTERESADAS**
- 9. HORIZONTE INSTITUCIONAL**
 - 9.1. INTEGRIDAD**
 - 9.2. MISIÓN**
 - 9.3. VISIÓN**
 - 9.4. POLÍTICA DE GESTIÓN**
 - 9.5. OBJETIVOS DE GESTIÓN**
- 10. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**
- 11. GESTIÓN DEL MANUAL**
 - 11.1. REVISIÓN DEL MANUAL**
 - 11.2. APROBACIÓN DEL MANUAL**
 - 11.3. CONTROL DE COPIAS**
 - 11.4. MODIFICACIONES**
- 12. COMUNICACIÓN INTERNA**
- 13. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**
- 14. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS**
- 15. SISTEMA DE OPERACIÓN POR PROCESOS**
- 16. MAPA DE PROCESOS**
- 17. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA EMPRESA.**
- 18. LIDERAZGO Y COMPROMISO FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.**
- 19. ENFOQUE AL CLIENTE**
- 20. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.**
- 21. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.**
- 22. RESPONSABILIDAD**
- 23. COMUNICACIÓN**
- 24. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	FECHA: JULIO DE 2019
		VERSION: 10
		PAGINA: 3 de 14

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual, describe el desarrollo, la implementación y Mejoramiento del Sistema de Gestión de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP y demuestra como desde la Gerencia y de todos y cada uno de sus servidores públicos, se asume y da cumplimiento a los requisitos de calidad establecidos en la NTC ISO 9001:2015 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, a través de la identificación e interacción de sus procesos, con el propósito de ofrecer continuamente a la comunidad Funzana y demás partes interesadas los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, aumentando así su satisfacción.

2. OBJETO

El Manual tiene como objetivo describir el Sistema Integrado de Gestión establecido por la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, para demostrar su capacidad en la prestación de sus servicios, bajo el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, los especificados por el cliente y los normativos en cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015 y del MIPG.

3. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El Manual para la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, es una herramienta a nivel estratégico mediante el cual se establece las directrices de cómo la EMAAF ESP da cumplimiento a los requisitos de la de la NTC y del MIPG, por lo consiguiente de él se deriva la estructura de procesos, procedimientos, instructivos, formatos, entre otros.

El presente Manual es de uso permanente para los servidores públicos, contratistas y partes interesadas quienes mediante su labor, aportan para el cumplimiento de las metas de las estrategias de la EMAAF ESP y a la vez es la guía que utiliza la Línea Estratégica para validar el cumplimiento de las metas institucionales.

Mediante la implementación del presente Manual, la EMAAF ESP evidencia la divulgación de su Sistema Integrado de Gestión hacia los Servidores Públicos, contratistas y partes interesadas, reconociendo la estructura organizacional y la especificación de la Misión y Misión con respecto a la Calidad, así como la Política de Gestión y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

4. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA



Planta Principal

La EMAAF ESP, fue fundada Mediante el Acuerdo 034 de diciembre 4 de 1995, el Concejo Municipal creó la Empresa y le dio el Nombre con el cual se conoce actualmente; Empresa industrial y comercial del estado, dotada de personería jurídica, capital independiente, autonomía administrativa y financiera.

Desde el año 1784 el Municipio de Funza se abasteció de agua del Río Subachoque, la cual era conducida mediante un canal abierto desde la toma del río en el municipio de Subachoque hasta el municipio de Funza. El canal se dividía en varios ramales para distribuir a cada una de las veredas existentes; este canal tomó el nombre con el transcurrir del tiempo de la toma de San patricio.

El canal fue construido por el Marqués de San Jorge debido a un convenio que sostuvo con los altos jerarcas de la Iglesia quienes le propusieron hacer la obra de conducción del agua al Municipio de Funza a cambio de obtener a su sobrina como esposa.

Antes de 1960 se hizo la construcción de una estructura metálica para colocar a 20m del nivel del terreno un tanque metálico elevado. El agua era bombeada por una motobomba de 3 HP al tanque que tenía capacidad de almacenar 25000 litros de agua; luego el agua se distribuía por gravedad a la población a través de una tubería instalada en 1975, la población se concentraba en el sector que hoy se conoce como Centro.

Hasta el año de 1970, al agua que provenía del río Subachoque no se le realizó ningún tipo de tratamiento químico y se suministraba cruda. En este año, EMPOCUNDI que era la entidad responsable de la prestación del servicio construyó una planta de tratamiento en concreto de 25 lt/s contratando los servicios de la firma

ACUASISTEMAS; en ese tiempo Funza tenía alrededor de 5000 habitantes y en la planta se trataba alrededor de 3 a 4 lt/s. El tratamiento químico consistía en agregar sulfato de aluminio y cal.

En 1980 la población había crecido a 10000 habitantes y el caudal tratado era de 5 a 7 lt/s. En el año 1988 durante la primera alcaldía por elección popular se hace la perforación del primer pozo profundo para tener otra alternativa de fuente de abastecimiento debido a que la población había crecido y el agua del Río Subachoque no era suficiente, aún así se tenía que traer agua potable de Bogotá.



Torre de Aireación para Pozo Uno y Pozo dos Planta Principal

En el año de 1992 EMPOCUNDI le entregó el Acueducto al Municipio y la administración empezó a ser realizada por la alcaldía local. Durante este año se hace la construcción de una nueva planta de tratamiento compacta en concreto para 20 lt/s contratando los servicios de la firma Acuasistemas, con el objeto de ampliar la capacidad de tratamiento pues el caudal del pozo era de 25 l/s; en ese momento la planta convencional quedó con 25 l/s de agua de pozo y la planta compacta de 10l/s, caudal máximo que proveía el agua del río Subachoque y que en ese mismo año se agotó.

A raíz de lo anterior en el año 1995 se hizo la conducción que traería el agua de Bogotá hacia el municipio de Funza desde la localidad de Fontibón. En marzo de 1996 se hace la apertura oficial de la válvula para suministrarla al municipio, junto

al agua tratada proveniente del pozo profundo. El suministro de agua de Bogotá no se hizo continuamente por razones de altos costos.

En 1998 el pozo profundo colapsó por los temblores ocurridos en este año y se decidió en 1996 dejar suministro continuo el agua de Bogotá en el horario de 4:00 a.m. a 8:30 p.m. Durante este año y de acuerdo con la Ley 142 de 1994 de servicios Públicos Domiciliarios y su decreto reglamentario No. 034 de diciembre 4 de 1995 se suministro agua a la cabecera municipal y en la zona rural a las veredas el Cocli, Siete Trojes y el Hato, considerados como barrios del Municipio.



Batería Filtros Planta Principal

En el año de 1997 se hizo la perforación de un segundo pozo profundo para abastecer nuevamente con fuente propia al Municipio entrando en operación en abril de 1998 con un caudal de 40 L/s tratando entre las dos plantas existentes. Según las pruebas de bombeo efectuadas para este pozo y de acuerdo al diámetro en el que se contruyó el pozo, el caudal máximo de explotación era de 60 L/s. Por ello, se hizo necesario ampliar la capacidad de tratamiento y en el año 2000 se contrató la construcción de una planta de tratamiento convencional compacta en lámina, con una capacidad de 50 L/s con la firma acuatecnica.

Actualmente, se tienen tres fuentes de abastecimiento propias en pozos profundos ubicados en la planta principal con una capacidad de explotación de 50 L/s, en el barrio la aurora con una capacidad de explotación de 30 L/s, en la planta del sector tienda nueva una capacidad de explotación de 37 L/s para un total de 117 L/s de operación total del sistema de tratamiento.

El agua extraída de los posos de la planta principal y la aurora se potabiliza en tres plantas distribuidas así: 38 L/s en la planta compacta en lamina, 42 L/s en la planta convencional en concreto

En la planta de compacta en concreto se recicla el agua de lavado de los filtros de las otras dos plantas



Planta Tratamiento Pozo 3 Sector Tienda Nueva

A comienzos de 2003 se hizo la perforación de un nuevo pozo profundo ubicado a 800 m de las instalaciones de la EMAAF, con el objeto de aumentar autosuficiencia hídrica y poder disminuir en un mínimo el consumo de agua de bogota, pues el costo por metro cubico producido de agua de pozo es aproximadamente la mitad del costo por metro cubico de agua que la EAAB le vende a la EMAAF mediante la modalidad de venta en bloque.

A finales del año 2011 se inició la perforación de un nuevo pozo profundo en la vereda el Coclí en el sector de Tienda Nueva, para el mes de abril de 2013 se terminó y en esta misma vigencia se iniciaron todas las adecuaciones para el tratamiento, almacenamiento, impulsión y conexión con la red de distribución.



Laboratorio Analisis Fisico Quimico Planta
Principal

En el año 2014 se se instalo una planta de tratamiento con una capacidad de 30 L/s para aumetar el caudal potabilizado en esta planta

La EMAAF en el año 2012 realizó una inversión cercana a los 2.493 millones de pesos en la adquisición de dos plantas de tratamiento de agua potable con una capacidad de tratar 30 litros por segundo, la construcción de un tanque de almacenamiento con una capacidad cercana a los 350 metros cúbicos, una estacion de bombeo con capacidad de 90 litros por segundo, la construcción de un laboratorio, sub estación eléctrica, cerramientos, oficinas, piscinas para el tratamiento de lodos asi tambien se hizo necesaria la extencion de 1.350 metros lineales de 10 pulgadas de diametro para conectar la nueva planta con la red de distribución que abastece el casco urbano.

De igual forma en el mismo año se suscribió un convenio entre la Administración municipal y la Emaaf para la perforación de un pozo profundo en el barrio la Aurora con lo que se logró el auto abastecimiento y se garantiza la disponibilidad para el crecimiento económico local.

En esta vigencia se esta ejecutando un estudio de consultoria con el animo de buscar nuevas fuentes hidricas para garantizar el abastecimiento de agua por los proximos treinta años

MATRIZ DE PRODUCTOS Y SERVICIOS						PARTES INTERESADAS Y/O GRUPOS											
ALCANCE DEL SIG	PRODUCTOS Y SERVICIOS	ATRIBUTOS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS	SERVICIOS PÚBLICOS Y/O CONTRATISTAS	ORGANISMOS DE CONTROL	CLIENTE - CIUDADANO	PROVEEDORES	VEEDURAS CIUDADANA	ONG	AMBIENTE	GRUPOS	LOCALIDADES	ENTIDADES FINANCIERAS	GOBIERNO	ADMINISTRADORES DE FONDOS ARL Y EPS
1. ACUEDUCTO	1.1. Mantenimiento de la fuente hídrica.	Cobertura, continuidad, calidad y oportunidad.	Oportunidad, cobertura, continuidad, calidad, confiabilidad y veracidad de la información, legalidad en la prestación de los servicios, capacidad de prevención y reacción ante eventos, efectividad de los controles, fortalecimiento institucional, fortalecimiento de la comunicación, fortalecimiento de las competencias laborales, fortalecimiento del bienestar laboral, mejoramiento del ambiente laboral.	Mejoramiento de la calidad de vida, cumplimiento del soporte legal vigente, protección del medio ambiente, cobertura y continuidad de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo	De conformidad al soporte legal vigente para la prestación de servicios públicos AAA, para lo cual es necesario remitirse al normograma.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	1.2. Mantenimiento de la infraestructura																
	1.3. Captación																
	1.4. Producción																
	1.5. Distribución																
	1.6. Seguimiento y Control de la calidad del agua potable para consumo humano																
2. ALCANTARILLADO	2.1. Mantenimiento redes de alcantarillado.				Requisitos de la NTC ISO 9001:2015	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	2.2 Administración planta PTAR																
3. ASEO	3.1. Barrido																
	3.2. Recolección																
	3.3. Poda																

7. ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

La Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP dentro de sus líneas estratégicas ha definido acciones de control y seguimiento para el cumplimiento de las metas del Plan Estratégico, de los cuales a través de los principios de auto control, auto gestión y auto regulación por parte de cada uno de los responsables de cada proceso identificado dentro del Sistema Integrado de Gestión, son evaluados con el fin de evidenciar su adecuación, conveniencia, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la Empresa, conforme a la normatividad vigente y el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y del MIPG

Estas acciones deberán ser verificadas en su cumplimiento, dejando las respectivas evidencias.

PROCESO	FACTOR DE CONTEXTO		DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO
	FACTOR	TIPO DE FACTOR	
Atención al usuario	Interno	Tecnología	Contar con mecanismos que facilitan las solicitudes, acceso y pago de los servicios que presta la EMAAF E.S.P.

Potabilización	Externo	Relación con el cliente	Afectación en el suministro de agua a los usuarios por cortes de agua, bajas de presión, mantenimientos y daños, generados en algunas de las fuentes de abastecimiento. (3 pozos profundos y acueducto de Bogotá)
Potabilización	Interno	Infraestructura	Daños en los equipos de medición y control de los parámetros de agua potable y residual (PTAR y PTAP)
Potabilización	Externo	Geográfico	Incumplimiento en la entrega de insumos químicos para la potabilización del agua, ocasionados por paros de transportadores o ubicación geográfica de los fabricantes y/o proveedores
Facturación	Externo	Ambiental	Épocas de lluvias que afectan la actividad de tomas de lectura especialmente en zonas rurales
Facturación	Interno	Procesos	Seguimiento al proceso de las tomas de lectura para evitar errores en la facturación que generen reclamaciones
Alcantarillado	Externo	Social	Hurto y daño de tapas de sumideros y tapas de cajillas de medidores
Alcantarillado	Interno	Infraestructura	Renovación de redes de alcantarillado
Alcantarillado	Externo	Infraestructura	Conexiones erradas al sistema de alcantarillado pluvial por conexión de aguas sanitarias al sistema pluvial
Acueducto Alcantarillado	Externo	Social	Crecimiento exponencial de la población del municipio.
Acueducto	Interno	Infraestructura	Daño en las redes de distribución de agua potable, por ruptura, falla en válvulas, cambios de presión, entre otros.
Acueducto	Interno	Infraestructura	Usuarios que se conectan a la red de acueducto sin legalizar la cuenta ante la empresa
Acueducto	Interno	Infraestructura	Las condiciones no son homogéneas en el municipio para realizar las suspensiones
Alcantarillado Recolección	Externo	Ambiental	Inadecuada manipulación y disposición de residuos en los sitios públicos, ocasionados por: *Incumplimiento de los usuarios en los horarios de entrega *Animales y recuperadores ambientales que rompen las bolsas. *Falta de cultura de la población que ocasionan obstrucción en la red de alcantarillado al botar residuos en la vía pública
Alcantarillado	Externo	Ambiental	Vertimientos no permitidos por parte de los usuarios domiciliarios incumpliendo la normatividad vigente
Alcantarillado	Interno	Ambiental	Seguimiento y control que se realiza a los usuarios, comerciales, industriales y residenciales en el manejo de los vertimientos, para garantizar el cumplimiento de la normatividad ambiental en materia de vertimientos
Alcantarillado	Externo	Ambiental	Demora en trámites administrativos con la autoridad ambiental competente, que ocasionan que las empresas continúen incumpliendo la normatividad ambiental generando impactos ambientales
Alcantarillado	Interno	Infraestructura	Implementación de un sistema de eliminación de olores ofensivos provenientes del tratamiento preliminar y primario.
Aseo	Externo	Infraestructura	Congestión vehicular, mal estado de las vías, diseño de las vías que generan demoras en las rutas de recolección y barrido
Aseo	Interno	Infraestructura	Se cuenta con un parque automotor suficiente que satisface los requerimientos de la población en caso de daños o averías se tiene un stock para suplir

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN		FECHA: JULIO DE 2019
			VERSION: 10
			PAGINA: 12 de 14

Aseo	Externo	Ambiental	Se cuenta con puntos ecológicos en lugares estratégicos del municipio, donde los usuarios depositan los residuos de acuerdo a la corriente ya sean ordinarios, aprovechables y especiales.
Aseo	Externo	Económico	Empresas prestadoras de servicio de aseo externas al EMAAF ESP que prestan el servicio en el sector industrial del municipio especialmente
Aseo	Interno	Ambiental	La EMAAF ESP realiza campañas de sensibilización enfocadas a la gestión integral de los residuos dirigidas a los colegios, juntas de acción comunal, conjuntos residenciales, con el fin de minimizar el impacto ambiental asociado a la disposición de residuos.
Aseo	Externo	Geográfico	En el municipio no cuenta con un operador ni sitio para la disposición de Residuos de Construcción y Demolición (escombrera)
Aseo	Externo	Ambiental	Vida útil del relleno sanitario nuevo Mondoñedo que está proyectado para 10 años
Operación	Externo	Social	La infraestructura de los cuartos de almacenamiento de residuos no es adecuada en los conjuntos residenciales, colegios y parques industriales
Compras y Contratación	Externo	Procesos	Demora de contratistas y proveedores en la legalización de los contratos
Talento Humano	Interno	Talento Humano	Se cuenta con programa de bienestar y plan de capacitación, consolidado, mejorando continuamente y con los recursos necesarios para su implementación
Talento Humano	Interno	Recursos	Rotación de personal administrativo y operativo posterior a cambios de administración y/o por funcionarios que se pensionan
Gestión TICS	Interno	Tecnología	Falta de herramientas que permitan controlar el acceso a la red de funcionarios internos y terceros
Gestión TICS	Interno	Tecnología	Contar con tecnología (Equipos, programas, redes, espectros, sistema de comunicación entre otros,) que fortalecen la prestación del servicio y la optimización de los procesos

8. CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

La la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP se identifican y reconocen a sus usuarios y partes interesadas, para lo cual se adelantan acciones con las cuales logra dar respuesta oportuna mediante información veraz y oportuna a través de los diferentes canales de información, permitiendo que sus usuarios tengan acceso a la información de acuerdo a sus necesidades y expectativas.

 emaaaf ESP Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	FECHA: JULIO DE 2019 VERSION: 10 PAGINA: 13 de 14
--	--	--

	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA			
	PARTES INTERESADAS PERTINENTES			
PARTE INTERESADA PERTINENTES	DE LAS PARTES INTERESADAS HACIA LA ORGANIZACIÓN		DE LA EMAAF ESP HACIA LAS PARTES INTERESADAS	MECANISMOS ACTUALES
	NECESIDADES (requisito obligatorio)	EXPECTATIVAS (de ellos hacia nosotros)		
PROVEEDORES	*Pago oportuno *Claridad en las condiciones del servicio o producto requerido *Cumplimiento de las condiciones pactadas	*Mantener una relación comercial *Aumentar las ventas	*Productos y prestación de servicios de calidad *Cumplimiento de entregas *Garantías *Cumplimiento normativo *Cumplimiento de los parámetros ambientales en los insumos suministrados *Entrega de hojas de seguridad *Información oportuna respecto a disponibilidad del producto o servicio y de situaciones especiales.	*Adecuada planeación de las compras y pagos *Contratos , comunicados, comunicados externos, correos electrónico con las condiciones de servicio, ordenes de compra específicas. * Selección evaluación de proveedores
ALIADOS ESTRATÉGICOS (Alcaldía de Funza y Gobernación de Cundinamarca, y Contratistas)	*Cumplimiento en la prestación del servicio *Cumplimiento de requisitos legales *Apoyo para el cumplimiento del plan de desarrollo	*Satisfacción de los usuarios *La prestación del servicio con calidad, continuidad y cobertura *Buena imagen institucional	*Asignación de recursos *Oportunidad de recursos *Articulación de los proyectos *Apoyo para la consecución de los proyectos de infraestructura *Apoyo en el cumplimiento al PGIRS	* Participación en el consejo de gobierno y en la junta directiva de la EMAAF E.S.P * Cumplimiento a la destinación de la Sistema General de Participación * Participación en el plan departamental de aguas *Programas de separación de residuos sólidos.
SUSCRIPTORES Y USUARIOS	* Prestación del servicio de aseo, alcantarillado y acueducto oportuno y con calidad *Prestación del servicio bajo estándares ambientales y de SST * Personal competente *Cumplimiento del contrato de condiciones uniformes * Suministro de agua apta para el consumo humano *Recolección de las aguas residuales generadas por los usuarios	*Que los servicios se presten con calidad, continuidad y cobertura *Que las solicitudes sean atendidas oportunamente. *Que las tarifas sean reguladas *Herramientas de atención y pagos eficaces y fáciles de utilizar	* Pagos oportunos *Reconocimiento en la prestación del servicio. *Correcta disposición de los residuos(separación adecuada) *Uso adecuado del recurso hídrico *Uso adecuado de la red de alcantarillado (pluvial y sanitario)	* Control y seguimiento de los vertimientos * Campañas de separación en la fuente, sensibilizaciones. * Información adecuada y oportuna * Control, seguimiento y tecnificación del proceso de micromedición * Optimización del sistema de tratamiento de aguas residuales *Uso de herramientas digitales, para tramites, PQRD * Capacitación del personal *Cumplimiento de la normatividad legal vigente
COLABORADORES	*Cumplimiento de lo establecido en el contrato * Pago de seguridad social * Pagos oportunos * Capacitación * Bienestar laboral * Entrega de dotación y EPI	* Estabilidad laboral *Crecimiento personal y laboral * Mejorar la calidad de vida * Equidad	*Cumplimiento a las obligaciones del contrato *Cumplimiento al reglamento interno de trabajo *Cumplimiento de actividades con calidad y pertinencia. *Confidencialidad *Compromiso organizacional	* Plan de capacitación * Evaluación del desempeño * Programa de Bienestar *Asensos de cargos * Beneficios convencionales * Control de actividades * Pagos programados y oportunos * Cumplimiento en la normatividad legal vigente
ENTES DE CONTROL Organismos que regulan o ejercen control sobre las actividades desarrolladas por la organización tales como Ministerios, secretarías autoridades ambientales, DIAN, Contaduría, Contraloría, procuraduría, entre otras	*Cumplimiento de los requisitos legales y técnicos aplicables *Cuidado de los recursos naturales *Contestar de manera suficiente y oportuna los requerimientos que se puedan presentar *Pago oportuno de los impuestos	*Que la organización cumpla con los requisitos legales vigentes *Información transparente, con calidad y pertinencia.	*Apoyo y claridad en el cumplimiento normativo	*Control de correspondencia (incluye la recepción y la contestación oportuna de los requerimientos) *Mantener los canales de comunicación establecidos y contestar de manera oportuna *Actualización permanente de la legislación aplicable *Diseñar estrategias de consumo responsable de recursos *Concientizar al personal mediante capacitación
JUNTA DIRECTIVA	* Ejecución de proyectos encaminados al mejoramiento de las prestación de los servicios. * Apoyo por parte de la Junta Directiva a los proyectos generados en la EMAAF E.S.P. * Cumplimiento del plan de desarrollo	*Cumplimiento de los proyectos referenciados en el Plan de Desarrollo. *Satisfacción de usuarios *Aumento de imagen Municipal	* Apoyo por parte de la Junta Directiva a los proyectos generados en la EMAAF E.S.P. *Establecimiento de convenios para el mejoramiento en la prestación de los servicios	* Reuniones mensuales para toma de decisiones. * Apoyo a los proyectos generados por la EMAAF E.S.P. *Rendición de cuentas internas.
HUMEDAL GUALÍ	* Cumplimiento de los límites permisibles establecidos en la Resolución 631 de 2015.	* Agua tratada en PTAR con menos elementos contaminantes *Agua pluvial con cero elementos contaminantes (líquidos o sólidos) * recuperación del cuerpo de agua	* Conservación de condiciones adecuadas	* Tratamiento de agua residual * Dragados para mantenimiento del humedal * Mantenimiento de canales y redes de alcantarillado pluvial y sanitario. * Reforestación
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL CAR	* Cumplimiento de requisitos legales en materia ambiental * Cumplimiento de las actividades planteadas en los diferentes programas.	*Alianza como autoridad ambiental para llevar a cabo la toma de acciones relacionadas con malos manejos del recurso hídrico potable y no potable	* Apoyo financiero para llevar a cabo proyectos relacionados con los servicios públicos. *Aprobación oportuna de permisos relacionados con los servicios públicos que presta la empresa. * Revisión y aprobación de programas relacionados con los sspp PEAA, PSMV, PRIO	* Reuniones programadas. * Entrega de informes. * visitas de seguimiento a las plantas de tratamiento.
ICCU	* Que se de cumplimiento en los requisitos establecidos cuando se realiza afectación de vías *Se garantice que las obras no afecten sus vías concesionadas * Que se realicen todos los trámites relacionados con obras que intervienen en vías concesionadas.	* Elaboración de planes de ejecución *Entrega de información oportuna	* Oportuna aprobación de los permisos. * Apoyo para la ejecución de los documentos radicados	* Reuniones periódicas * Visitas a la obras adelantadas por la EMMA E.S.P. por parte del gerente o quien haga sus veces de la concesión intervenida
COMUNIDAD VECINOS ALEDAÑA A LA INFRAESTRUCTURA DE LA EMAAF ESP	* Que no se generen vectores ni olores ofensivos * Que no genere afectación al medio ambiente *Que en la operación no se genere ruido que los incomode	*Que en la operación no se presenten situaciones que los incomode teniendo en cuenta que la ubicación de algunas sedes se encuentra en zonas residenciales	* Que no se presenten quejas y reclamos frente a la operación	*Implementación de tecnologías de reducción de olores * Retiro del parque automotor de la PTAP *Horarios restringidos para la operación
SINDICATO	*Cumplimiento a convención colectiva. *Cumplimiento de los requisitos del Manual de funciones	*Respeto frente a su convección colectiva	* Respeto por las decisiones gerenciales *Cuidado de los bienes de la empresa. * Cumplimiento de lo establecido en el Manual de Funciones)	* Reuniones con la Junta directiva del Sindicato y la Alta Gerencia.
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	*Cumplir con la normatividad legal aplicable * Entregar reportes a tiempo - Cumplir los lineamientos establecidos por la ley 142	*Que la empresa cumpla a cabalidad con la normatividad vigente * Que se mantenga y se promueva el cumplimiento de las diferentes regulaciones emitidas por ellos	* La asesoría para el cumplimiento normativo - Apoyo *Lineamiento claros y soporte técnico frente a las necesidades de la organización	* Contrato de condiciones uniformes * Manual del usuario de supe servicios para la atención de PQRS
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO CRA	*Cumplimiento con las regulaciones como empresa prestadora de servicios públicos	*Regulación en tarifas	* Que se emitan resoluciones que se ajusten a la realidad económica y ambiental del Municipio *Asesoría frente a las regulaciones emitidas	* Contrato de condiciones uniformes *Manual del

9. HORIZONTE INSTITUCIONAL

Para la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, el fin o razón de ser expresada mediante su misión institucional está dirigida hacia la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de allí que la perspectiva de más alto nivel esté orientada hacia la comunidad y su entorno, fortalecidas mediante el reconocimiento de sus principios y valores institucionales, así como en la necesidad de reconocer las necesidades de los usuarios para poder enfocar la gestión hacia la satisfacción de sus necesidades enfocados hacia el logro de los objetivos institucionales.

9.1. INTEGRIDAD

HONESTIDAD

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

RESPETO

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

COMPROMISO

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

DILIGENCIA

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

JUSTICIA

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

9.2. MISIÓN

Prestar los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto (Calidad, Cobertura, Continuidad y Presión), Alcantarillado (Calidad, Cobertura, Continuidad y Control de Vertimientos) y Aseo (Calidad, Cobertura y Continuidad), en el municipio de Funza

9.3. VISIÓN

En el año 2024, seremos líderes en la en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en Sabana de Occidente.

9.4. POLÍTICA DE GESTIÓN

Prestar de manera eficiente los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, buscando continuamente su mejoramiento.

9.5. OBJETIVOS DE GESTIÓN

- Prestar los servicios públicos domiciliarios en forma continua con niveles óptimos de calidad
- Incrementar la satisfacción del cliente de conformidad a los servicios prestados.
- Fomentar el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.
- Incrementar los niveles de eficacia y eficiencia en el uso de los recursos disponibles.
- Dirigir actividades para el crecimiento Integral del Talento Humano, promoviendo y manteniendo el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores

La estructura estratégica de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, ha sido definida por los integrantes de la línea estratégica y las tres líneas de defensa, quienes hacen parte integral de la gestión en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales.

10. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



El presente Alcance esta referido a los límites y aplicabilidad del Sistema Integrado de Gestión, es decir, a las actividades y procesos que realiza la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP como mayor proveedor de bienes y servicios en el marco de sus competencias dando cumplimiento a los fines esenciales del Estado

Alcance

“Prestación del servicio público domiciliario de acueducto, alcantarillado. Prestación del servicio público de barrido y limpieza de vías, recolección y transporte de residuos sólidos. Facturación, recaudo, vinculación y atención a usuarios”

11. GESTIÓN DEL MANUAL

La Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, ha adoptado el Sistema Integrado de Gestión bajo el cumplimiento de requisitos legales y normativos, mediante una decisión estratégica que le ayuda a mejorar su desempeño en cumplimiento de las metas del Plan Estratégico y le proporciona a la vez una base sólida para la gestión de iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales adquiridos a través de la implementación del Sistema Integrado de Gestión se pueden enmarcar en:

- a) La capacidad para proporcionar continuamente los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables;

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	FECHA: JULIO DE 2019
		VERSION: 10
		PAGINA: 17 de 14

- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión con los requisitos de las NTC ISO 9001:2015, la del MIPG.

11.1. REVISIÓN DEL MANUAL

Los integrantes de la línea estratégica son los responsables de la verificación y control del presente Manual y cuando sea necesario, generarán la necesidad para las correcciones a que haya lugar.

11.2. APROBACIÓN DEL MANUAL

Los integrantes de la línea estratégica, quienes a la vez hacen parte del comité de gestión y desempeño, tienen la responsabilidad para la aprobación del Manual Integrado de Gestión, previa presentación por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera; El Manual Integrado de Gestión es adoptado por el señor Gerente.

11.3. CONTROL DE COPIAS

La Subgerencia Administrativa y Financiera tiene la responsabilidad de socializar el Manual de la Calidad a los Servidores Públicos y contratistas, dejando la respectiva evidencia.

Las copias del Manual Integrado de Gestión solicitadas por los clientes y partes interesadas, deberán ser motivadas y serán hechas por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera, quien las emite identificándola en el pie de página como **“Copias no Controladas”**, por lo cual no están sujetas de actualización.

11.4. MODIFICACIONES

La revisión y aprobación del cambio realizado a una sección del Manual Integrado de Gestión, se debe evidenciar en el mismo documento, registrándolo en la sección de control de cambios.

Los números de las versiones por la revisiones hechas al Manual Integrado de Gestión, deberán ser evidenciadas mediante la solicitud de modificaciones aprobado por la Subgerencia Administrativa y Financiera.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	FECHA: JULIO DE 2019
		VERSION: 10
		PAGINA: 18 de 14

12. COMUNICACIÓN INTERNA

En La EMAAF E.S.P., la comunicación interna se lleva a cabo en todos los niveles de la empresa a través de los Comités, publicaciones en cartelera, circulares, reuniones de equipo interdisciplinario con cada líder de procesos y funcionarios a cargo y capacitaciones.

13. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La EMAAF ESP, ha establecido los siguientes canales de comunicación formal para la comunicación con los clientes:

- Encuestas de satisfacción del cliente.
- Atención de quejas y reclamos (ver procedimiento de Atención a Usuarios)
- Comunicación escrita: en periódicos, las facturas de cobro de los servicios que presta la EMAAF E.S.P., volantes entre otros.
- Comunicación radial
- Audiencias públicas y rendición de cuentas Municipal.

14. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Estructura de los Procesos

Se han establecido cuatro niveles de proceso de acuerdo a su incidencia en los productos y servicios desarrollados por la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP

- Procesos Estratégicos
- Procesos Misionales
- Procesos de Apoyo
- Procesos de Control y Evaluación

15. SISTEMA DE OPERACIÓN POR PROCESOS

En la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, se han establecido actividades de conformidad al cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal y al Plan Estratégico de la EMAAF ESP, mediante un Modelo de Operación por Procesos incluyendo, los criterios de aceptación y la evaluación de sus resultados en cumplimiento de su misión institucional y los requisitos de la NTC ISO 9001.2015 y del MIPG; teniendo en cuenta QUE:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	FECHA: JULIO DE 2019
		VERSION: 10
		PAGINA: 19 de 14

Para la identificación de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control y evaluación, se analizó el contexto externo e interno de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, convirtiéndose en la base para establecer las cargas de trabajo.

Para conocer el contexto general de cada uno de los procesos, se cuenta con un documento llamado Caracterización de Proceso, en el cual se refleja de manera general el ciclo P-H-V-A (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), describiendo las interacciones entre los procesos, los proveedores, las entradas, las actividades, salidas y clientes del proceso; además se hace referencia a los recursos, la documentación necesaria donde se describen los criterios y métodos para la operación.

- Criterios y métodos para el control de los procesos: La la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, implementa los respectivos controles evidenciando la eficiencia y eficacia de los procesos a través de información documentada, la cual describe las diferentes actividades que los conforman; y a través de las caracterizaciones, en las que se describen los mecanismos de control.
- Acciones para alcanzar los resultados planificados: a través del seguimiento de los procesos se detecta la necesidad de aplicar acciones para alcanzar los resultados. Gestión frente a la operación de los riesgos y oportunidades.
- Es importante enfatizar que la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, conserva la responsabilidad de la gestión cuando algunos procesos son llevados a cabo por terceros.
- Los servicios contratados se controlan a través de la evaluación de los proveedores y el seguimiento del servicio ofrecido.

Procesos Estratégicos

Proceso en donde se determina la planificación del Sistema, su medición y las acciones dirigidas al continuo mejoramiento de conformidad al soporte legal vigente, el plan de Desarrollo Municipal y el Plan Estratégico de la empresa.

Procesos Misionales

Son los procesos en donde se desarrolla la gestión de comercialización del Servicio, Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Facturación, Cartera y Atención al Ciudadano.

Procesos de Apoyo

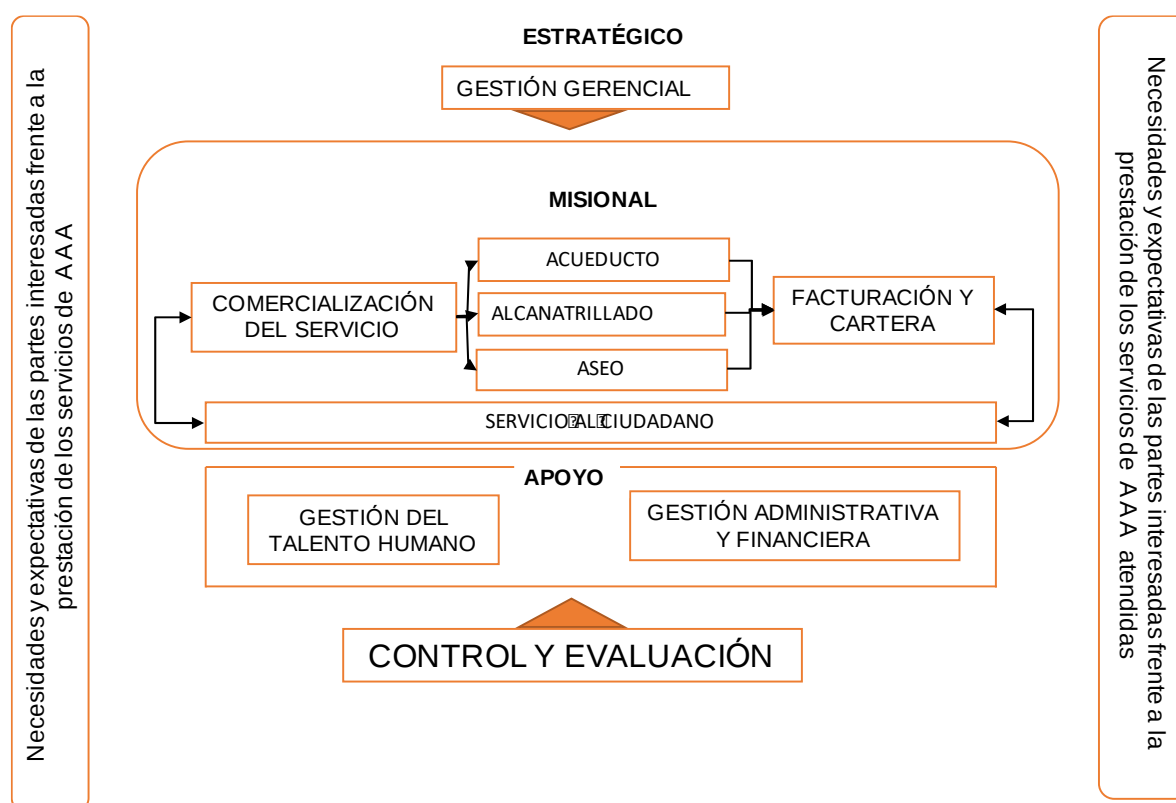
Son los procesos que proveen los recursos necesarios para el desempeño de los procesos estratégicos, misionales y de Fortalecimiento Institucional de la EMAAF

ESP, los cuales son: Gestión del Talento Humano, Gestión Administrativa y Financiera.

Control y Evaluación

Acciones de control que le permiten a la la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, realizar el seguimiento a las actividades del Sistema Integrado de Gestión para analizar su desempeño y la mejora mediante los principios de eficacia y eficiencia.

16. MAPA DE PROCESOS



17. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA EMPRESA.

La Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP, ha definido las responsabilidades y autoridades del personal de la empresa, las cuales se encuentran descritas en el manual específico de funciones y de competencias laborales.

La responsabilidad y autoridad se establece en descripciones del puesto de trabajo

y/o en los procedimientos detallados. La Gerencia de la EMAAF ESP facilita el otorgamiento de autoridad y la toma de decisiones asegurando al mismo tiempo que todas las actividades se llevan a cabo por los servidores públicos que tienen la responsabilidad y autoridad para hacerlo.

Para efectos de determinar las autoridades en el Sistema Integrado de Gestión se ha establecido la siguiente descripción de los niveles jerárquicos:

1. Gerente
2. Comité Institucional de gestión Desempeño
3. Responsables de cada proceso
4. Dueños de procesos (responsables de cambios dentro de los procesos)
5. Ejecutores de procesos

Como responsable o dueño de los procesos se ha realizado la designación de acuerdo con el cuadro siguiente:

NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE O DUEÑO DE PROCESO
Gestión Gerencial	Gerente
Comercialización del Servicio	Subgerente Administrativo y Financiero
Acueducto	Subgerente Operativo
Alcantarillado	Subgerente Operativo
Aseo	Subgerente Operativo
Facturación y Cartera	Subgerente Administrativo y Financiero
Servicios al Cliente	Subgerente Administrativo y Financiero
Gestión del Talento humano	Subgerente Administrativo y Financiero
Gestión Administrativa y Financiera	Subgerente Administrativo y Financiero
Control y Evaluación	Jefe de Control Interno

Son funciones de los dueños o responsables de los procesos:

- a) Promover la participación en el proceso de que es responsable del personal a su cargo que haga parte del mismo y que tenga incidencia en el servicio al cliente.

b) Asegurarse que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que participan en el proceso, conozcan sus funciones y la autoridad con la que cuentan para realizarlas y desarrollarlas.

c) Generar acciones de control con los cuales verificar que los servidores públicos que ejecutan los procesos sean competentes para realizar las actividades teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad.

d) Informar a la línea estratégica sobre el desempeño del sistema en el proceso de que es responsable y la necesidad de cualquier mejora.

e) Comunicación: La gerencia ha comunicado a cada una de las autoridades y responsables de proceso tal designación haciéndole saber la responsabilidad y la autoridad que asume con el sistema integrado de gestión.

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

La Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP está comprometida con la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y de su mejora continua mediante:

- La comunicación al personal de la EMAAF ESP, sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente
- El establecimiento de la política de calidad y su evaluación periódica en la revisión por la dirección.
- El establecimiento de los objetivos de calidad
- La realización de revisiones por la dirección anualmente, para asegurarse de la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la empresa.
- Asegurar la disponibilidad de recursos.
- Asegurar la gestión sobre los riesgos identificados.

18. LIDERAZGO Y COMPROMISO FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

La alta dirección de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad con el Sistema de Gestión identificando continuamente las necesidades y expectativas de sus clientes, asegurándose de que los Objetivos del Plan Estratégico alineados con los programas del gobierno municipal cumplan los requisitos legales y reglamentarios.

Las estrategias y acciones que la alta dirección de EMAAF ESP utiliza para demostrar su compromiso, se gestiona de la siguiente manera:

ESTRATEGIA	ACCIONES PARA LOGRARLO
Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	Programación y realización de la Revisión por la Dirección, la cual evidencie las oportunidades de mejora, cambios en el SGC y las necesidades de los recursos.
Asegurándose de que se establezcan la política, los objetivos de la calidad para el sistema de gestión y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;	Programación y realización de la Revisión por la Dirección, la cual evidencia que el sistema de gestión de la calidad es adecuado a los objetivos que persigue la gerencia.
Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;	Implementación de Caracterizaciones, procedimientos y demás información documentada que desataca la misionalidad de la empresa.
Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;	Verificación al estado del sistema integrado de gestión, su alcance, la determinación del contexto interno – externo, sus partes interesadas con el fin de determinar el pensamiento basado en riesgos y oportunidades.
Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;	Apropiación del Presupuesto por vigencia Acciones para el fortalecimiento del SIG Planificación, desarrollo y seguimiento del Plan Institucional de Capacitaciones, de bienestar y de incentivos.
Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad	Programación y ejecución de Capacitaciones, seguimiento al cumplimiento de requisitos del SIG NTC ISO 9001 - MIPG
Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos	Seguimiento a las metas establecidas mediante indicadores de gestión, seguimiento a las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	Mediante la realización de comités, reuniones por procesos, implementación del plan de capacitaciones y de bienestar.
Promoviendo la mejora;	Cumplimiento de los requisitos legales. Cumplimiento del Plan estratégico - POIR
Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad	Cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo – Plan Estratégico - POIR

19. ENFOQUE AL CLIENTE

La empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP a través de la Gerencia identifica las necesidades y expectativas actuales y (cuando sea posible) futuras de sus clientes y partes interesadas, a fin de satisfacerlas dentro del marco de referencia de sus competencias legales y recursos disponibles, las cuales mediante la realización de del Plan Estratégico así como del Plan de Obras e Inversiones Regulado - POIR y mediante la elaboración y viabilización del Plan Financiero 2016-2019, el cual contiene la estimación de los recursos necesarios para implementar las estrategias descritas dentro de dichos planes.

Los requisitos establecidos por el cliente se cumplen, con el propósito de aumentar su satisfacción de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.1.2 de la NTC : ISO 9001:2015 y la generación de valor hacia las partes interesadas de conformidad al cumplimiento de los requisitos del MIPG.

20. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

En relación a la gestión del riesgo, la a empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP dentro del Sistema Integrado de Gestión ha considerado las situaciones externas e internas que son pertinentes para el logro de sus objetivos tanto institucional, como por cada uno de los procesos definidos dentro del Sistema Integrado de Gestión y los requisitos para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para lo cual se han determinado los riesgos y oportunidades necesarios con el fin de:

- a.** Asegurar que el Sistema de Gestión puede lograr sus resultados previstos
- b.** Aumentar los efectos deseables
- c.** Prevenir o reducir efectos no deseados
- d.** El logro de la mejora continua

MATRIZ DE GESTIÓN DE CAMBIOS EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA EMAAF ESP							
SITUACIÓN O CAMBIO	PROPÓSITO O CAMBIO	IMPACTO	ACCIONES DE CAMBIO	DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	RECURSOS	OBJETIVOS ASOCIADOS
Modificación de los objetivos estratégicos	Adeuar los objetivos estratégicos al plan estratégico 2016-2019	Estrategia de la empresa. Desempeño de los procesos, gestión del riesgo e indicadores de Gestión.	Validación de objetivos e indicadores Integrantes de la alta Dirección – primer línea de defensa	Plan Estratégico 2016 - 2019, Manual de Calidad	Acta de comité de Gestión y Desempeño	Formación de servidores públicos de nivel directivo en formulación de objetivos estratégicos	Mejoramiento continuo, Direccionamiento estratégico.
Ingreso de nuevo personal debido al proceso de rediseño institucional	Establecer las competencias necesarias en función de las labores a desempeñar	Desarrollo de actividades y optimización de procesos	Proporcionar inducción al Sistema Integrado de Gestión, junto con los controles establecidos.	Plan Estratégico 2016 - 2019.	Hoja de vida de los Servidores Públicos. Formatos de evaluación y desempeño	Disponibilidad del Plan de capacitaciones	Mejorar las competencias de los servidores públicos con base a las necesidades de los procesos.
Ingreso o rotación de personal debido a vacaciones o licencias.	Establecer las actividades para la debida capacitación al cargo a ocupar.	Cumplimiento de objetivos	Proporcionar inducción a los procesos y procedimientos junto con sus respectivas herramientas de control.	Plan Estratégico 2016 - 2019.	Hoja de vida de los Servidores Públicos. Formatos de evaluación y desempeño	Disponibilidad del Plan de capacitaciones	Mejorar las competencias de los servidores públicos con base a las necesidades de los procesos.

21. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.

Para lograr la integridad del Sistema de Gestión, cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia y control de la línea de estratégica quienes los evalúa y los presenta para la aprobación por parte del directivo a quien les afecte según la naturaleza de la modificación.

22. RESPONSABILIDAD

De conformidad con las actividades establecidas, se establecerán los servidores públicos responsables según el proceso o actividad afectada, quien a su vez será en encargado de realizar las acciones para el cambio y prevenir su impacto.

23. COMUNICACIÓN

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión implementado en la EMAAF ESP se comunican a través de los correos electrónicos institucionales, oficios dirigidos a

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN	FECHA: JULIO DE 2019
		VERSION: 10
		PAGINA: 26 de 14

los líderes de cada proceso, quienes a su vez tienen la responsabilidad de comunicar a los servidores públicos que intervienen en cada proceso, para su conocimiento y entendimiento y permanecen publicados en la página web e intranet de la Empresa, asegurándose de que haya procesos eficaces de comunicación entre los diferentes niveles de la empresa y a través de las áreas para compartir la información relacionada con el desempeño mediante el cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia para el Sistema Integrado de Gestión. Estos mecanismos se usan para llevar a cabo las actividades de mejora del mismo.

24. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El Sistema Integrado de Gestión implementado en la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF ESP contiene la siguiente información documentada:

- a. La política y los objetivos de Gestión, los cuales se encuentran en el Manual de la calidad y son comunicados para su cumplimiento.
- b. Procedimientos: Documentos escritos los cuales están dirigidos a la estandarización de las actividades necesarias para el desarrollo del servicio suministrado por la EMAAF ESP a sus clientes.
- c. Documentos Necesarios: Instructivos, normas, decretos, resoluciones, circulares, perfil de competencias, entre otros.
- d. Registros: Documento que presenta resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades ejecutadas.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
10	2019/07/31	Actualización del Manual de la calidad de conformidad a la migración de a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015	Gerente