
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MN-PLE-02
	PROCESO	Versión: 0
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Página 1 de 14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Aprobación: 10/05/2017

CAMBIOS EFECTUADOS

Versión	Descripción del Cambio	<i>Fecha Aprobación</i>
0	Procedimiento emitido en Versión 0 para prueba.	10/05/2017

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MN-PLE-02
	PROCESO	Versión: 0
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Página 2 de 14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Aprobación: 10/05/2017

INDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. JUSTIFICACIÓN

3. PANORAMA INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE BOYACA S.A. E.S.P.B

- 3.1. ¿Quiénes somos?
- 3.2. ¿Quiénes son nuestros clientes, usuarios y partes interesadas?
- 3.3. Nuestra estructura orgánica.
- 3.4. Nuestra Historia.
- 3.5. Nuestras Funciones.
- 3.6. Ubicación de la entidad.

4. ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS

- 4.1 Código de ética y Código de buen gobierno.

5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

- 5.1 Misión.
- 5.2 Visión.


6. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

- 6.1 Mapa de Procesos.
- 6.2 Descripción de procesos.
- 6.3 Interacción de procesos.

7. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

ANEXOS

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO
 MANUAL DE LA CALIDAD
 MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS
 NORMOGRAMA DE LA ENTIDAD

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MN-PLE-02
	PROCESO	Versión: 0
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Página 3 de 14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Aprobación: 10/05/2017

1. INTRODUCCIÓN

El ser humano es digno de nuestra atención y es la razón del Estado, por consiguiente la Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá, ente a quien se le asignan objetivos encaminados a gestionar recursos y ofrece apoyo técnico a la prestación de servicios públicos domiciliarios de orden municipal y departamental, ha adoptado el Modelo Estándar de Control Interno – MECI y la NTCGP 1000:2009 que estructuran metodológicamente sus procesos y procedimientos. Comprometiéndose con el cumplimiento de requerimientos establecidos por el gobierno nacional y que se presentan en este documento como una herramienta breve y práctica que contiene una visión general del funcionamiento de la entidad.


2. JUSTIFICACIÓN

La Constitución Política de 1991 incorporó el concepto del Control Interno como un instrumento orientado a garantizar el logro de los objetivos de cada entidad del Estado y el cumplimiento de los principios que rigen la función pública. Por su parte, la Ley 87 de 1993 estableció normas para el ejercicio de dicho instrumento en las entidades y organismo del Estado, y la Ley 489 de 1998 dispuso la creación del Sistema Nacional de Control Interno.

Con el fin de buscar mayor eficacia e impacto del Control Interno en las entidades del Estado, el Departamento Administrativo de la Función Pública, promovió la adopción e implementación de un modelo de gestión, iniciativa que fue acogida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, que condujo a la expedición del Decreto 1599 de 2005 “por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”, el cual se deroga este decreto para dar paso al Decreto 943 DE 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014”

Dicho marco conceptual propone un Modelo Estándar de Control Interno para el sector público, de tal forma que se establezca una estructura básica de control, respetando las características propias de cada entidad, utilizando un lenguaje común para coadyuvar en el cumplimiento de sus objetivos, al tiempo que unifica criterios de control en el Estado.

En el contexto de la eficiencia administrativa, el Congreso de la República de Colombia expide en armonización con el MECI, la Ley 872 de 2003 por el cual se crea el sistema de gestión de la calidad en las entidades del estado, reglamentada mediante decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004 y normalizada bajo la NTCGP 1000:2009.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MN-PLE-02
	PROCESO	Versión: 0
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Página 4 de 14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Aprobación: 10/05/2017

La Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá, institución que hace parte del programa agua y saneamiento para la prosperidad planes departamentales para el manejo empresarial de los servicios de agua y , responsable de su desarrollo en el ámbito departamental, se acoge a estos lineamientos establecidos por el gobierno con el gran propósito de mejorar continuamente sus procesos con una cultura de la calidad que le permita la satisfacción de sus clientes y la gestión a nivel departamental.

3. PANORAMA INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE BOYACA S.A. E.S.P

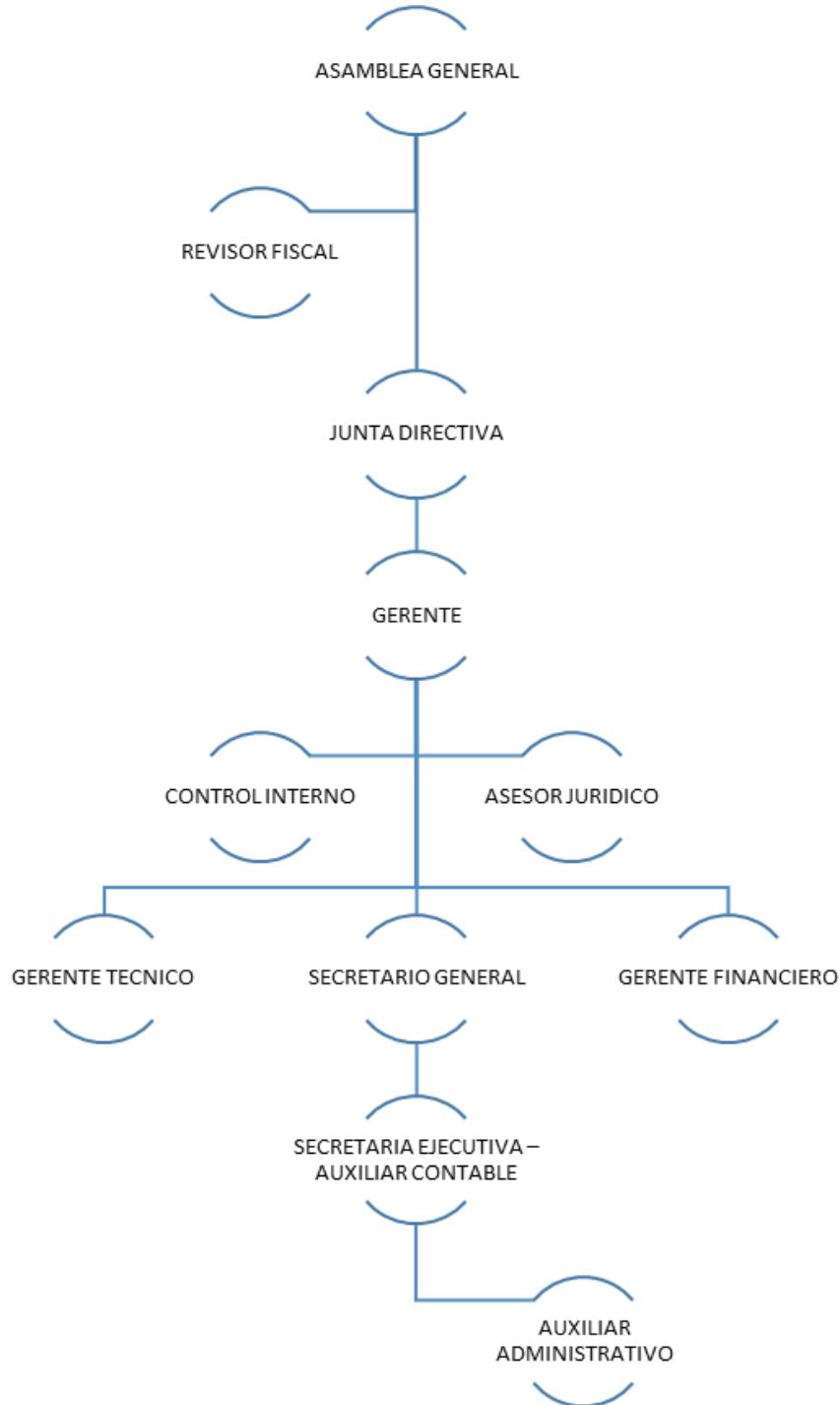
3.1. ¿Quiénes somos? La Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá S.A. E.S.P., es un establecimiento público del departamento, de carácter técnico encargado de gestionar recursos y ofrece apoyo técnico a la prestación de servicios públicos domiciliarios a nivel departamental. Sujeta a lo dispuesto por la ley 142 de 1994, la ley 689 de 2000 y las normas que las modifiquen o deroguen.


3.2. ¿Quiénes son nuestros clientes y partes interesadas?

Las organizaciones, personas y grupos que tienen interés en el desempeño de la entidad se relacionan en el Manual de la Calidad.

3.3. Nuestra estructura orgánica:

La estructura orgánica de La Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá S.A. E.S.P., responde a las necesidades de recurso humano que tiene cada una de las áreas de la entidad y se encuentra representada en forma gráfica en el Manual de la Calidad, mediante un organigrama que define el grado de autoridad de manera vertical.



	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MN-PLE-02
	PROCESO	Versión: 0
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Página 6 de 14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Aprobación: 10/05/2017


3.4. Nuestra Historia

La Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá S.A. E.S.P., corresponde a una sociedad por acciones, creada mediante escritura pública No. 0970 de fecha 19 de mayo de 2009 de la Notaría Primera Círculo de Tunja, inscrita en la Cámara de Comercio de Tunja el 02 de Julio de 2009 bajo el número 17037 del Libro IX.


3.5. Nuestras Funciones

La Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá S.A. E.S.P., tiene como objeto social principal la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y todos aquellos que el Decreto 2246 de 2012 y la Ley 142 de 1994 asigne, para lo cual puede desarrollar, entre otras, las siguientes actividades y/o funciones:

1. Desarrollar las acciones necesarias para alcanzar el cumplimiento de los objetivos de la política del sector de agua potable y saneamiento básico. la observancia de los principios y el cumplimiento de los objetivos y las metas del PAP-PDA, así como atender los temas a nivel departamental relacionados con el sector de agua potable y saneamiento básico como representante del Gobernador.
2. Coordinar las acciones de los participantes del PAP-PDA.
3. Ser el interlocutor ante los participantes del PAP-PDA.
4. Elaborar y concertar con el departamento las propuestas de Manual Operativo, Plan General Estratégico de Inversiones, Plan Anual Estratégico de Inversiones, Plan de Aseguramiento para la Prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y Plan Ambiental del PAP-PDA, para ser presentados al Comité Directivo y suscribir documento en donde se soporte técnica, económica y legalmente el contenido de los instrumentos de planeación. Dicho documento deberá ser concertado previamente con las entidades territoriales teniendo prueba documental de lo mismo.
5. Suscribir documento en donde se certifique los gastos de consultoría.
6. Elaborar y concertar con el departamento y los municipios el Plan de Inversiones del Sector de Agua potable y Saneamiento Básico a desarrollarse en cada municipio o grupo de municipios y/o distritos participantes del PAP-PDA.
7. Garantizar el cumplimiento de lo previsto en el Manual Operativo del PAP-PDA.


	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MN-PLE-02
	PROCESO	Versión: 0
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Página 7 de 14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Aprobación: 10/05/2017

8. Acatar las instrucciones dadas por el Comité Directivo del PAP-PDA, Y tomar las medidas necesarias para su cumplimiento.
9. Apoyar en la estructuración e implementación del Plan de Aseguramiento de la Prestación que debe contener como mínimo lo establecido en el presente decreto, que será presentado al Comité Directivo y sus modificaciones.
10. Promover, estructurar y adelantar las gestiones necesarias para implementar los esquemas de transformación y fortalecimiento institucional en un Municipio y/o grupo de Municipios y/o Distritos del departamento, de acuerdo con lo aprobado por el Comité Directivo.
11. Promover, estructurar y adelantar, en apoyo con la Gobernación, las gestiones necesarias para que los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que forman parte del PAP - PDA, reporten la información al Sistema Único de Información de Servicios Públicos, SU 1, o el que haga sus veces, con la oportunidad y calidad que determinen la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
12. Dar las instrucciones necesarias al instrumento para el manejo de recursos, según lo previsto en el respectivo contrato.
13. Adelantar, junto con el Gobernador del respectivo Departamento, el proceso de vinculación de los municipios y/o distritos, autoridades ambientales y demás participantes del PAP-PDA.
14. Gestionar y/o implementar directamente y/o en conjunto con los participantes, alternativas de financiación de proyectos en el marco del PAP-PDA.
15. Presentar los proyectos a través del mecanismo de viabilización de proyectos y realizar las correcciones o modificaciones necesarias; no obstante, los municipios y/o distritos podrán presentar proyectos ante los respectivos mecanismos de viabilización de proyectos.
16. Cuando su naturaleza jurídica se lo permita, implementar instrumentos financieros para el apalancamiento de recursos, o gestionar y tomar créditos para la ejecución e implementación de los PAP-PDA con cargo a los recursos comprometidos por los actores.
17. Prestar asistencia a los Municipios y/o Distritos del departamento en los temas relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo.
18. Adelantar procesos de contratación con cargo a los recursos del PAP-PDA una vez los proyectos hayan sido viabilizados. de acuerdo con lo previsto en el presente decreto, el Manual Operativo. el Plan General Estratégico de Inversiones y Plan Anual Estratégico y de

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MN-PL-02
	PROCESO	Versión: 0
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Página 8 de 14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Aprobación: 10/05/2017

Inversiones y el Plan de Aseguramiento de los Prestación de los Servicios, velando por la pluralidad de oferentes y la publicidad de dichos procesos.

19. Preparar, convocar y desarrollar audiencias públicas de rendición de cuentas para el seguimiento a los avances del PAP-PDA, así como suministrar la información requerida por los organismos de control. También podrá desarrollar audiencias públicas para la divulgación de los procesos de contratación que se adelanten en el marco del PAP-PDA.
20. Asistir a las entidades territoriales del departamento para efectos de la certificación a que se refiere el artículo 4° de la Ley 1176 de 2007 y la estrategia de monitoreo, seguimiento y control a que se refiere el Decreto 028 de 2008.
21. Ejercer la Secretaria Técnica del Comité Directivo quien deberá convocar con anticipación a las sesiones de los Comités y elaborar actas de cada una de las sesiones de los mismos y custodiar y mantener el archivo de dichas actas. De igual forma deberá preparar y/o recopilar la totalidad de los documentos que se requieran para las sesiones y remitirlos con la debida antelación a los integrantes de los Comités.
22. Rendir informe al Comité Directivo sobre el estado y avance del aseguramiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de cada uno de los municipios que conforman el PAP-PDA de su jurisdicción, con la metodología y periodicidad que establezca el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
23. Enviar informe a todos los miembros del Comité Directivo con una periodicidad de dos meses, en el que se señale el avance del Plan Anual Estratégico de Inversiones, detallando el cumplimiento de los cronogramas allí fijados, las metas propuestas, el estado de avance de los proyectos en ejecución y de los procesos de contratación.
24. Reportar y mantener actualizado el diagnóstico técnico base en el sistema de información que facilite el seguimiento al PAP-PDA, en los términos en que lo señale el MVCT.
25. Reportar y mantener actualizados los indicadores para el sector de agua potable y saneamiento básico establecidos por el Gobierno Nacional.
26. Adelantar las gestiones necesarias para una efectiva difusión del PAP-PDA ante la comunidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MN-PLE-02
	PROCESO	Versión: 0
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Página 9 de 14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Aprobación: 10/05/2017

27. Las demás que, de acuerdo con su naturaleza jurídica, le estén autorizadas por la normativa vigente.

3.6. Ubicación de la entidad:


Nos encontramos en:
 Cra. 11 # 19 - 66 Tunja - Boyacá
 Teléfonos: 8 - 7445126
 e – mail: empresa@espb.gov.co
 Página Web: www.espb.gov.co

4. ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS

4.1 Código de Ética y Buen Gobierno.

La ética es elemento fundamental en el desempeño de la función pública, su fin único es el de orientar las actuaciones de los servidores hacia la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, conforme al postulado Constitucional sobre los fines esenciales del Estado, que ponen en primer lugar el de “servir a la comunidad” sobre la base de la justicia y la responsabilidad, y que se deben destacar por la imparcialidad y objetividad en la toma de decisiones las cuales deben ser las más convenientes en la defensa del interés general.

Partiendo de este postulado y acogiendo los nuevos lineamientos establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno, La Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá ha desarrollado el Código de Ética y Buen Gobierno, que busca orientar a la entidad hacia el cumplimiento y la consolidación misional a través de la práctica de principios, valores y compromisos éticos construidos de manera participativa y consensuada, y que se convertirán en referentes para adoptar conductas colectivas que forjen una cultura de integridad institucional; así como establecer compromiso institucional con el desempeño de la función pública que le ha sido asignada, hacia el logro de una gestión caracterizada por la integridad, transparencia, eficiencia y clara orientación hacia el cumplimiento de los fines del Estado.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MN-PLE-02
	PROCESO	Versión: 0
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Página 10 de 14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Aprobación: 10/05/2017

5 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

5.1 Misión.

La Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá S.A E.S.P., gestiona la prestación y fortalecimiento de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el departamento de Boyacá, brindando apoyo y asesoría a nivel municipal y regional para el desarrollo empresarial de los mencionados servicios. En el ejercicio de esta misión, la empresa propende por el respeto del medio ambiente, la participación social y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

5.2 Visión.

La Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P., para el año 2020 será una empresa reconocida a nivel nacional, por su liderazgo en la gestión, asesoría, apoyo y fortalecimiento en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el departamento de Boyacá, reconocida por su competitividad, eficiencia, eficacia y efectividad en cada uno de sus procesos, lograda a partir del cumplimiento de la normatividad vigente y la adecuada administración de los recursos.

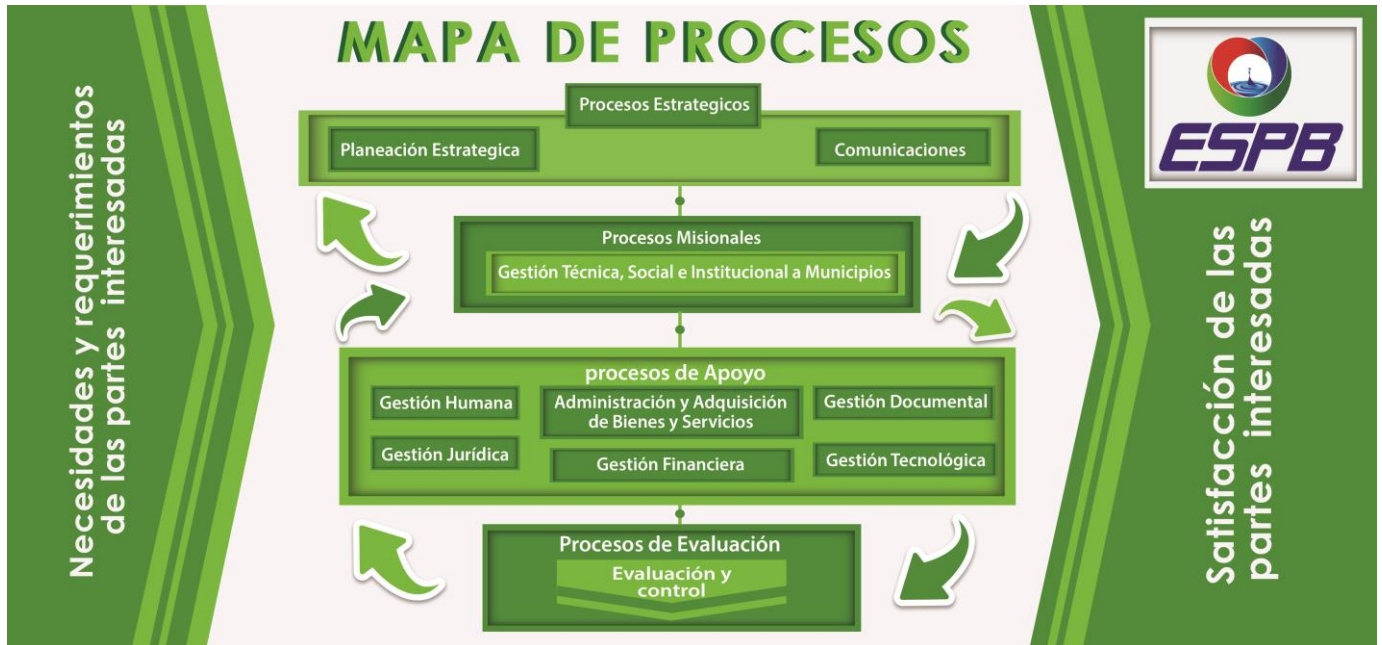
6. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

6.1 Mapa de Procesos.

La Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá ha diseñado un sistema de gestión por procesos sobre el que soporta la operación de la entidad, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa – efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos que le han sido asignados como entidad pública.

Para una mejor comprensión de dicho sistema, ha diseñado un mapa de procesos agrupando sus procesos afines en macro procesos:

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MN-PLE-02
	PROCESO	Versión: 0
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Página 11 de 14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Aprobación: 10/05/2017




6.2 Descripción de procesos.

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Incluyen los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisión por la Dirección. Corresponden a este grupo:

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Proceso mediante el cual la Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá, a partir del conocimiento de sus competencias clave, formula la Misión, la Visión, las políticas y objetivos institucionales, el plan indicativo sectorial y los planes de acción; así como la documentación requerida para el sistema de seguridad y salud ocupacional.

COMUNICACIONES: Hace posible la divulgación a la comunidad y demás partes interesadas de los actos administrativos, la gestión de la Entidad y garantiza la difusión de las políticas e información generada al interior de la Institución.

PROCESOS MISIONALES: Requieren una integración generadora de valor en cada interacción, la cual da como resultado el cumplimiento a la misión institucional de la Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá, Corresponden a este proceso:

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MN-PLE-02
	PROCESO	Versión: 0
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Página 12 de 14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Aprobación: 10/05/2017

GESTIÓN TÉCNICA, SOCIAL E INSTITUCIONAL A MUNICIPIOS: Brindar apoyo, asistencia técnica y administrativa a los municipios del Departamento de Boyacá para la formulación y ejecución de proyectos para asegurar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo; así como Coordinar, asesorar y apoyar en el área de desarrollo institucional a los Municipios y personas prestadoras de los servicios públicos en la gestión, transformación, estructuración y fortalecimiento empresarial, adelantando los procesos con el conocimiento y participación ciudadana..

PROCESOS DE APOYO: Proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Pertenecen a este grupo:

GESTIÓN FINANCIERA: Procesa y genera información económica, financiera, social, presupuestal y de tesorería que garantiza el adecuado registro y cuantificación de los bienes, servicios y obligaciones de la Entidad.


GESTIÓN DOCUMENTAL: Establece los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros que proporcionan evidencia del cumplimiento del Sistema integrado de gestión de la Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá.

GESTIÓN HUMANA: Asegura el cumplimiento a la gestión de las etapas de ingreso, permanencia y retiro del recurso humano necesario para cada uno de los procesos del sistema.

GESTIÓN JURÍDICA: Vela por que las actuaciones ante las instancias jurisdiccionales en las que haga parte la Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá, se cumplan dentro del marco constitucional y legal, atendiendo la defensa de los intereses de la Entidad.

GESTIÓN TECNOLÓGICA: Brinda soporte logístico y tecnológico para la óptima operación y prestación de los servicios de la empresa.

ADMINISTRACIÓN Y ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS: Garantiza la provisión oportuna y pertinente de bienes y servicios requeridos por todos los procesos.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MN-PLE-02
	PROCESO	Versión: 0
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Página 13 de 14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Aprobación: 10/05/2017

PROCESOS DE EVALUACIÓN: Son los necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. Hacen parte de este grupo:

EVALUACIÓN Y CONTROL: Asegura el mejoramiento continuo de los procesos de La Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá, mediante la aplicación de métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos

La relación de la documentación soporte de la gestión por proceso, se encuentra relacionada en el FR-PLE-03 “Listado maestro de documentos”.


6.3 Interacción de procesos

La interacción de los procesos del Sistema Integrado De Gestión de La Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá. Se definió para una mejor comprensión en forma matricial mediante la caracterización de cada uno de los procesos que le permiten a la empresa cumplir con la misión que se le ha asignado, así como la determinación de la secuencia e interacción de éstos.

7. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La identificación, análisis, valoración y administración de riesgos dentro del contexto estratégico de La Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá se basa en la identificación de los riesgos en los procesos y actividades, el análisis se realiza a partir del conocimiento de situaciones del entorno de la empresa, tanto de carácter social, económico, cultural, de orden público, político, legal y/o cambios tecnológicos, entre otros, se alimenta también con el análisis de la situación actual de la Entidad, basado en los acuerdos, compromisos, o protocolos éticos, el desarrollo del talento humano, el estilo de Dirección, la Estructura Organizacional, el Modelo de Operación, el cumplimiento de los Planes y Programas, los Sistemas de Información, los procesos y procedimientos y los recursos económicos, entre otros.

La documentación a la cual hace referencia la forma como la Empresa Departamental De Servicios Públicos De Boyacá realiza la Administración del Riesgo hace parte del soporte documental del proceso “**EVALUACIÓN Y CONTROL**”, sin embargo, la identificación de los riesgos está a cargo del proceso de “**PLANEACIÓN ESTRATEGICA**”

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MN-PLE-02
	PROCESO	Versión: 0
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Página 14 de 14
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha Aprobación: 10/05/2017

ANEXOS

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO
 MANUAL DE LA CALIDAD
 NORMOGRAMA DE LA ENTIDAD

	REVISÓ:	APROBÓ:
NOMBRE	Rafael Alonso Gómez Melo	Juan Carlos Sichacá Cuervo
CARGO	Secretario General	Gerente
FECHA	10/05/2017	10/05/2017