



CÓDIGO: MAPS-01

VERSIÓN: 18

FECHA: 01/12/2025

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio
00	07/11/2008	Emisión Inicial
01	30/04/2010	Inclusión del Mapa Estratégico de la Empresa, ajustes en la identificación de servicios prestados por EMPAS S.A y se eliminó la frase cumplir con los objetivos constitucionales, Legales Reglamentarios.
02	24/08/2010	Se modificó la Misión de la empresa
03	07/07/2011	Se modificó el alcance y los objetivos de calidad según Norma NTC ISO 9001:2008
04	21/11/2013	Se modificó el organigrama de la Empresa
05	18/08/2015	Se modificó según resoluciones EMPAS 138 Y 139 DE 2015
06	28/10/2015	Se modificó teniendo en cuenta la actualización MECI 2014
07	22/07/2016	Se actualiza a la Norma NTC ISO 9001: 2015, Se actualizan y se incluyen como anexos al Manual de Calidad el Mapa de Procesos DEPS-02 y la Estructura Organizacional de EMPAS S.A E.SP DEPS-04
08	18/08/2017	Ajuste general del Manual a la NTC ISO 9001:2015
09	17/11/2017	Actualización de la política de calidad para el sistema integrado de gestión y control y se referencia en el numeral 7.1.1 el plan de gestión del conocimiento
10	24/10/2018	Derogación de la NTC GP 1000, inclusión del Decreto 1499 de 2017-MIPG y actualización del logo según el Manual de identidad visual corporativa.
11	12/11/2019	Actualización de las fechas de revisión de la misión y visión.
12	01/07/2021	Actualización de la estructura organizacional (organigrama), según acuerdos de asamblea N° 4 de 2021 aprobada en la sesión extraordinaria del 10 de mayo de 2021.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

CÓDIGO:
MAPS-01-18

FECHA:
01/12/2025

ELABORÓ:
ÁREA DE PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

REVISÓ:
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

APROBÓ:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

CONTROL:
SI

PÁGINA:
Pág. 2 de 29

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

13	07/07/2021	Se establece organigrama según ley 2094 del 29 de junio del 2021, artículo 14 donde se modifica el artículo 93 de la ley 1952 de 2019 referente al control disciplinario interno. Artículo 73 que modifica el artículo 265 ley 1952 de 2019 referente a la vigencia y derogatoria el cual empieza a regir nueve (9) meses después de su promulgación
14	21/09/2021	Se actualiza el nombre del Representante Legal de EMPAS S.A
15	16/05/2022	Actualización de la estructura organizacional (organigrama), según acuerdos de asamblea N° 4 de 2021 aprobada en la sesión extraordinaria del 10 de mayo de 2021.
16	30/11/2022	Ajustes generales
17	17/11/2023	Se agrega "Zona norte de Piedecuesta" al área de cobertura de Empas y en MIPG se adiciona "adoptado como buena práctica empresarial"
18	01/12/2025	Se le incluyeron numerales de las normas ISO 14001 e ISO 450001



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 3 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. GENERALIDADES DEL MANUAL	6
1.1. OBJETIVO.....	6
1.2. ALCANCE	6
1.3. RESPONSABILIDAD EN LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	6
1.4. DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL	6
1.5. CONTROL DE CAMBIOS.....	6
1.6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	6
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	7
3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS.....	9
3.1. MISIÓN	9
3.2. VISIÓN	9
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	11
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	11
4.2. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	12
4.3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL.....	12
4.4. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN Y PROCESOS	13
5. LIDERAZGO	15
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	15
5.2. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL	17
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA EMPRESA.....	18
6. PLANIFICACIÓN.....	18
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	18
6.1.2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos y oportunidades en SST	19
6.1.3 Aspectos ambientales.....	20
6.1.4 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos	20
6.1.5 Planificación de acciones.....	20
6.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	21
6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	21
7. APOYO.....	22
7.1. RECURSOS	22
7.1.2. Infraestructura.....	23
7.1.3. Ambiente para la operación de los procesos	23
7.1.4. Recursos de seguimiento y medición.....	23
7.1.5. Conocimientos de la Empresa	24



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 4 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

7.2.	COMPETENCIA	24
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA.....	24
7.4.	COMUNICACIÓN (INTERNA Y EXTERNA)	24
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	25
8.	OPERACIÓN.....	26
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	26
8.1.1.	Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST	26
8.1.2.	Gestión del cambio	26
8.1.3.	Preparación y respuesta ante emergencias	26
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	27
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO	27
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	28
8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	28
8.6.	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	28
8.7.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	28
9.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	29
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	29
9.2.	AUDITORÍA INTERNA	29
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	29
10.	MEJORA	29
10.1.	INCIDENTES, NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVAS	29
10.2.	MEJORA CONTINUA	29



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

CÓDIGO:
MAPS-01-18

FECHA:
01/12/2025

ELABORÓ:
ÁREA DE PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

REVISÓ:
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

APROBÓ:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

CONTROL:
SI

PÁGINA:
Pág. 5 de 29

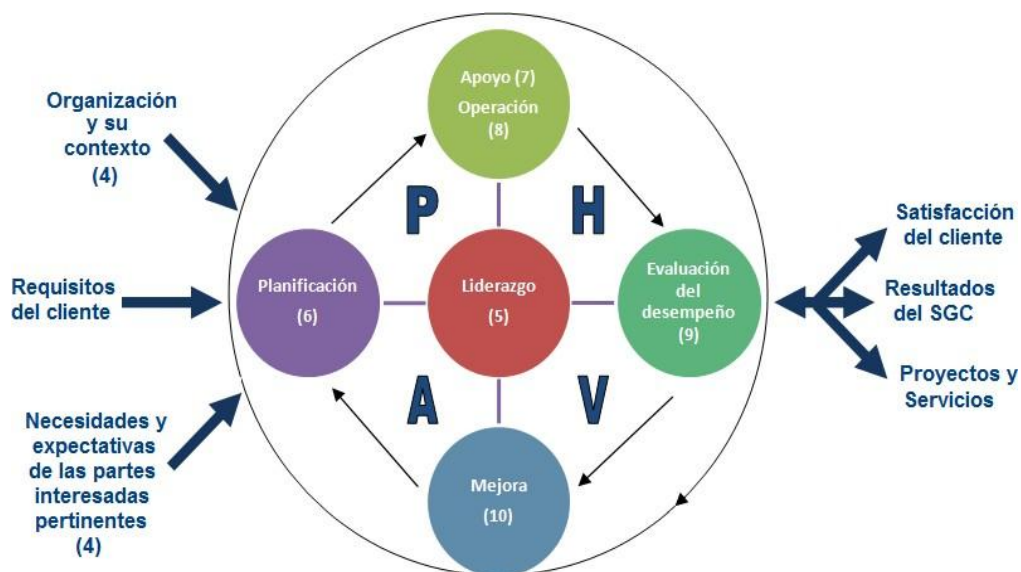
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como finalidad describir el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. -EMPAS, empleado como una herramienta de gestión gerencial útil en el desarrollo organizacional y necesaria para el aseguramiento de la Calidad en los productos y servicios de la Empresa, así como el Control a la gestión de sus procesos, atendiendo los requisitos aplicables de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 45001:2018.

Este manual es la guía que establece la planificación, la operación y el control de los procesos de la organización. El propósito establecido para el manual es definir el alcance del Sistema Integrado de Gestión y Control, las normas bajo las cuales se diseñó el sistema para EMPAS S.A., así como las diferentes actividades relacionadas con calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

La gestión de los procesos en su conjunto, se lleva a cabo utilizando el ciclo PHVA, con el enfoque global de pensamiento basado en riesgos, dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. Los procesos son en sí unidades autónomas, pero en el SIGC interactúan con otros procesos para una gestión integral.





EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

CÓDIGO:
MAPS-01-18

FECHA:
01/12/2025

ELABORÓ:
ÁREA DE PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

REVISÓ:
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

APROBÓ:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

CONTROL:
SI

PÁGINA:
Pág. 6 de 29

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

1. GENERALIDADES DEL MANUAL

1.1. OBJETIVO

Describir el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión y Control que se encuentra implementado dentro de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander mediante el cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables y el incremento del conocimiento y la comunicación de las partes interesadas al dar a conocer los requisitos de cumplimiento del SIGC.

1.2. ALCANCE

Este manual inicia con la identificación del marco normativo para el Sistema Integrado de Gestión y Control hasta la descripción general del cumplimiento de los numerales de las normas.

1.3. RESPONSABILIDAD EN LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El SUBGERENTE DE PLANEACIÓN E INFORMATICA es el responsable de la elaboración, actualización y aprobación del Manual de Sistema Integrado de Gestión y Control.

1.4. DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

Existen dos estados del Manual del Sistema Integrado de Gestión y Control, según la necesidad de consulta y uso:

Original: Su estado será en medio magnético y su ubicación será en el aplicativo VISIÓN

Copias Controladas: Se hará la distribución con copia controlada en medio magnético a través del aplicativo VISIÓN a todos los procesos dentro de la organización.

1.5. CONTROL DE CAMBIOS

La relación de los cambios realizados al Manual del Sistema Integrado de Gestión y Control se encuentran justificados en la Solicitud de Elaboración, Modificación o Derogación de Documentos (FOPS-01) y en el cuadro control de cambios con la que inicia este manual.

1.6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC ISO 9001:2015
- NTC ISO 14001:2015

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

CÓDIGO:
MAPS-01-18

FECHA:
01/12/2025

ELABORÓ:
ÁREA DE PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

REVISÓ:
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

APROBÓ:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

CONTROL:
SI

PÁGINA:
Pág. 7 de 29

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

- NTC ISO 45001:2018
- Decreto 1499 de 2017-MIPG (adoptado como buena práctica empresarial)

1.7. TERMINOLOGÍA

Manual Integral: Documento que especifica el sistema de gestión integral de una entidad.

NOTA Los manuales integrales pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

Normatividad: Conjunto de disposiciones de carácter jurídico o técnico que permite regular una materia, actividad o sector específico. Incluye la Constitución Nacional, las Leyes, Decretos, Resoluciones, Normas y Reglamentos Técnicos, entre otros.

Mapa de procesos: Representación gráfica de los procesos que están presentes en la Empresa, donde se muestra la relación entre ellos, y sus relaciones con el exterior.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene


Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos

Parte interesada: Persona u Organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Proveedor Externo: Persona u organización que proporciona un producto o servicio y no hace parte de la Organización en la cual presta sus servicios.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 8 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. es una Empresa de Servicios Públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, creada el 19 de octubre de 2006 en la Ciudad de Bucaramanga, como Sociedad Anónima, de carácter oficial, regida por la Ley 142 de 1994.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:

EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

NIT:

900.115.931-1

REPRESENTANTE LEGAL

Cesar Camilo Hernández Hernández

DIRECCIÓN DE LAS SEDES

DIRECCIÓN SEDE ADMINISTRATIVA

Calle 24 #23-68 Barrio Alarcón

DIRECCIÓN SEDE ALCANTARILLADO

Calle 22#23-67 Barrio Alarcón

DIRECCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

Kilómetro 4, anillo vial, Girón

Adicionalmente se cuenta con 4 puntos de acopio operativo, encargados de atender los 4 distritos identificados dentro del rango de acción de EMPAS S.A

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. dispone del número, PBX: (7) 6059370 - se cuenta con una página Web: www.empas.gov.co

La recepción de peticiones, quejas, reclamos se hace a través de la página www.empas.gov.co o en la Ventanilla de Atención de PQR Ubicada en la sede administrativa

EMPAS S.A. Cuenta con la infraestructura y competencia técnica necesaria para garantizar el eficaz suministro de los siguientes servicios y trámites:

- Tramite de disponibilidad de servicio público domiciliario de alcantarillado.
- Tramite de revisión de proyectos constructivos de alcantarillado.
- Trámite de autorización de conexión provisional de servicio de alcantarillado.
- Trámite y autorización servicio público domiciliario de alcantarillado.
- Servicio de reposición de Acometidas de Alcantarillado de predios.
- Servicio de Alquiler de Maquinaria.
- Servicio de Recepción de vertimientos de residuos especiales.

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 9 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

Los Requisitos establecidos para la prestación de Servicios y trámites anteriormente descritos se encuentran relacionados en el Formato FOGC-07 Matriz de Identificación de trámites y servicios, y en la página web: www.empas.gov.co

3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

La Orientación estratégica define el negocio en que se encuentra la Empresa y hacia donde se quiere dirigir, así como los principios reguladores, los valores que rigen su comportamiento, las políticas que son las directrices que enmarcan las decisiones para que se cumplan los objetivos estratégicos y la estructura organizacional para alcanzarlos.

El Sistema Integrado de Gestión y Control de EMPAS S.A está orientado a dar cumplimiento al planeamiento estratégico en lo relativo a las partes interesadas, a las necesidades de la organización, a los requisitos legales y a las normas. La Misión y la Visión establecen el marco de referencia para definir la Política integral, la cual a su vez sirve para definir los objetivos integrales y de ahí la identificación de los objetivos de los procesos y sus indicadores de gestión.

3.1. MISIÓN

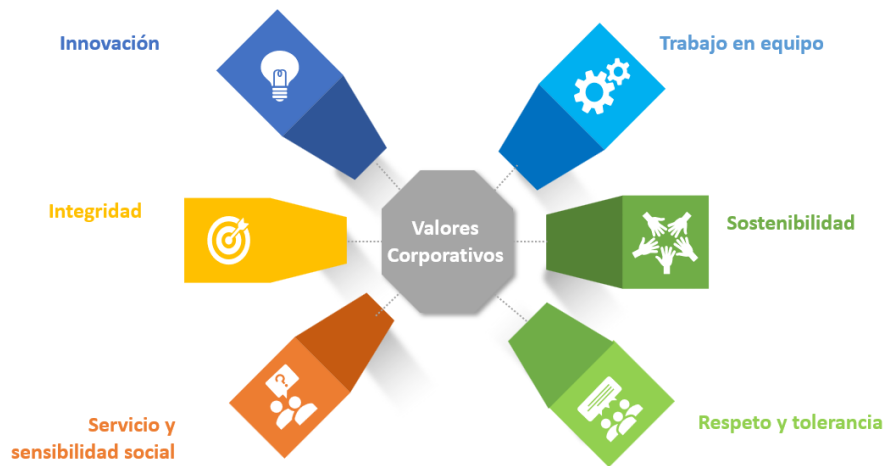
EMPAS S.A E.S.P. es una empresa de servicios públicos oficial que crea valor para la vida planificando el territorio y cerrando el ciclo del agua mediante la gestión integral del alcantarillado y las aguas residuales, operando y ampliando un sistema de alcantarillado eficiente que proteja las fuentes hídricas y mejore la calidad de vida de la comunidad, contribuyendo al desarrollo social, económico y ambiental de la región.

3.2. VISIÓN

Para 2030, EMPAS S.A. E.S.P. será la empresa líder del área metropolitana de Bucaramanga en infraestructura de alcantarillado confiable y sostenible, conectando al territorio con la economía circular del agua. Consolidaremos una gestión integral que cierre el ciclo del agua, incrementando el tratamiento de aguas residuales, fortaleciendo el crecimiento planificado de la red y fomentando el ahorro energético avanzando hacia la neutralidad de carbono en las plantas de tratamiento.

3.3 VALORES INSTITUCIONALES

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 10 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		



Con el Propósito de consolidar una identidad organizacional coherente y fortalecer el vínculo con nuestros *stakeholders*, el Plan Estratégico 2026-2030 recoge los valores corporativos que orientan el comportamiento de todos los servidores de EMPAS S.A. E.S.P. Estos valores guían cada decisión y acción, de manera que la prestación del servicio de alcantarillado se realice con la mayor calidad y responsabilidad.

- **Integridad:** Actuar siempre con honestidad, rectitud y transparencia, cumpliendo los compromisos adquiridos de modo que la confianza de la comunidad y de los accionistas se fortalezca.
- **Servicio y sensibilidad social:** Ubicar al usuario en el centro de la gestión, prestar el servicio con calidez, oportunidad y excelencia y mostrar empatía hacia las necesidades sociales y ambientales de las comunidades que se sirven.
- **Respeto y tolerancia:** Reconocer y valorar a todas las personas sin discriminación alguna, escuchando con apertura sus opiniones y fomentando la convivencia pacífica en la organización y en sus relaciones con la comunidad.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 11 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

- **Innovación:** Promover la creatividad y la adopción de nuevas tecnologías y métodos de trabajo que mejoren la eficiencia de la empresa, cierren el ciclo del agua y permitan adaptarse a las exigencias del cambio climático.
- **Sostenibilidad:** Asumimos la responsabilidad de gestionar el ciclo del agua de manera que protejamos las fuentes hídricas, garantizando al mismo tiempo la viabilidad económica de la empresa mediante el uso eficiente de los recursos y contribuyendo al bienestar de la comunidad con un servicio de calidad.
- **Trabajo en equipo:** Fomentar la cooperación interna y externa, valorar la diversidad de competencias y construir soluciones conjuntas que potencien la eficacia organizacional y la generación de valor para la vida.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

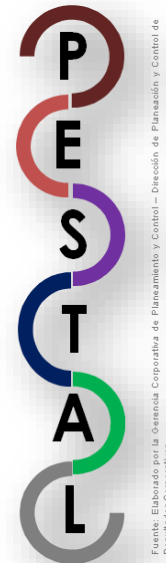
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Para identificación del contexto estratégico se utilizaron dos metodologías de diagnóstico: La matriz **DOFA** y Matriz **PESTAL**.

El análisis del Contexto de la Organización es el punto de partida para la identificación de riesgos y oportunidades, y permite revisar y mantener actualizada la estrategia corporativa, se encuentra registrado en el documento especial contexto de la organización DEDE-02.

Las cuestiones externas e internas pueden cambiar, por tanto, su seguimiento y revisión se realiza de acuerdo a las necesidades de los procesos.

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 12 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		



Fuente: Adaptación de imagen ubicada en <http://www.emprendepyme.net/analisis-dafo>

4.2. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas se identifican y priorizan en cada proceso de la Empresa, en el formato “MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PARTES INTERESADAS” código FODE-16.

La actualización se realiza según las necesidades de cada uno de los procesos y se pueden visualizar en el aplicativo VISION CALIDAD.

4.3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Planeación, diseño, ejecución y control de proyectos para la construcción y operación de redes de alcantarillado, obras de saneamiento básico y sistemas de tratamiento de aguas residuales y obras, así como la vinculación de usuarios al sistema de redes de alcantarillado en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y zona norte de Piedecuesta.

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A.

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 13 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

Requisitos aplicables al Sistema de gestión

No se determinan requisitos no aplicables al Sistema Integrado de Gestión y Control de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. Conforme a los criterios de la Normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 45001:2018.

4.4. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN Y PROCESOS

El mapa de procesos es la representación gráfica del manual de procesos, subprocesos y procedimientos de la Empresa, aquí están contenidas todas las actividades que se desarrollan para el cumplimiento de la misión institucional.

La Empresa ha definido un Mapa de Procesos (DEPS-02) que se puede ver en el Gráfico 1. a través del fortalecimiento de la gestión por procesos busca mejorar el enfoque al cliente, identificando las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, presentando la cadena de valor terminando con la satisfacción de las mismas.

En EMPAS S.A El SIGC está compuesto por cuatro (4) macroprocesos, los cuales se denominan Macroprocesos y se describen a continuación:

✓ **ESTRATÉGICOS:**

Incluye procesos relativos a la planificación estratégica y la gestión comercial.

Procesos:

- Direccionamiento estratégico.
- Planificación del SIGC.
- Gestión Comercial.

✓ **MISIONALES:**

Son todos aquellos procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

Procesos:

- Planeación en la prestación del servicio.
- Estudios y diseño de proyectos.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

CÓDIGO:
MAPS-01-18

FECHA:
01/12/2025

ELABORÓ:
ÁREA DE PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

REVISÓ:
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

APROBÓ:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

CONTROL:
SI

PÁGINA:
Pág. 14 de 29

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

- Control de proyectos externos.
- Ejecución y seguimiento de proyectos.
- Operación de infraestructura.
- Tratamiento integral de aguas y residuos.

✓ **APOYO:**

Incluye aquellos procesos que brindan la provisión de los recursos y que son transversales a la organización.

Procesos:

- Gestión administrativa.
- Gestión Financiera.
- Gestión jurídica.
- Gestión humana
- Gestión informática.
- Gestión contractual.
- SST (seguridad y salud en el trabajo).
- Gestión Ambiental

✓ **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA:**

Incluye el proceso necesario para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia, la eficiencia y efectividad del SIGC.

Proceso:

- Gestión de medición análisis y mejora.

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 15 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		



Figura No. 01. Mapa de procesos de EMPAS

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con el Sistema Integrado de Gestión Y Control:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y Control.
- Asegurándose de que se establezcan la política y los objetivos para el Sistema Integrado de Gestión y Control y que éstos sean compatibles con el contexto y la Dirección Estratégica de la Empresa.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 16 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

- Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión y Control en los procesos de la Empresa.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión y Control estén disponibles.
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión y Control.
- Asegurándose de que el Sistema Integrado de Gestión y Control logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y Control.
- Promoviendo la mejora al Sistema Integrado de Gestión y Control.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Protegiendo a los trabajadores de regresar al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.
- Cumpliendo el marco constitucional y legal para lo cual fue creada la EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER y enfoca sus actividades en procura de la satisfacción del cliente al considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios.

La Gerencia de la Empresa ha designado al Subgerente de Planeación e Informática como Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión y Control, quien con independencia de su cargo tiene la autoridad y responsabilidad para:

- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SIGC.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SIGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Cada Proceso presenta un responsable. La responsabilidad es la condición de asumir los resultados del proceso, en términos de objetivos, para el logro de esto, el funcionario asignado tiene la capacidad de tomar decisiones que influyan en los resultados del mismo (autoridad).

Los líderes de los procesos son los subgerentes, secretario (a) general y los jefes de oficina.

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 17 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

5.2. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

EMPAS S.A., plantea el compromiso con el Sistema Integrado de Gestión y Control a través de la siguiente Política Integral, la cual declara su propósito y asegura el cumplimiento de los requisitos de los Clientes y el mejoramiento continuo de los procesos:

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A ESP, planifica, dirige y desarrolla proyectos orientados a garantizar la prestación integral del servicio público domiciliario de alcantarillado, con calidad, cobertura y continuidad, mediante la optimización de los recursos y el cumplimiento de la normatividad legal y otros requisitos aplicables.

EMPAS S.A. actúa bajo principios de eficacia, eficiencia y efectividad, en alineación con sus planes institucionales, contribuyendo al crecimiento económico, a la responsabilidad social y ambiental de los municipios de influencia y al bienestar y seguridad de los trabajadores, para ello nos comprometemos a:

- *Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y demás partes interesadas, asegurando la calidad en la prestación de nuestros servicios.*
- *Implementar y dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo gestionando los riesgos laborales y protegiendo la integridad física y mental de todos los trabajadores brindando condiciones de trabajo seguras y saludables, para prevenir lesiones, deterioro de la salud, accidentes, enfermedades laborales, daños a la propiedad e impactos negativos en nuestro entorno y demás partes interesadas.*
- *Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles para eliminarlos y reducir los riesgos presentes en el desarrollo de las actividades.*
- *Implementar estrategias de saneamiento básico para proteger el ambiente minimizando los impactos ambientales previniendo la contaminación y promoviendo el uso sostenible de los recursos naturales.*
- *Fomentar la consulta y participación de los trabajadores y sus representantes en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.*
- *Mejorar continuamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.*
- *Cumplir a cabalidad con la legislación vigente y otros requisitos aplicables en materia de calidad, ambiente y seguridad y salud en el trabajo*

Esta política tiene alcance para todos los centros de trabajo y todos los trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas, subcontratistas, visitantes, proveedores, practicantes y demás partes interesadas. Será publicada, divulgada y estará disponible y actualizada cada vez que la legislación vigente lo considere pertinente o sea modificada según la necesidad.

DEDE-01 Version 03

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 18 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA EMPRESA

La Alta Dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la Empresa; Actualmente se cuenta con un Manual de Roles y responsabilidades identificado con el código MAGH-01 dentro del proceso de Gestión Humana en el cual se identifican y establecen los roles, las habilidades y actitudes y las responsabilidades con las que debe contar cada rol.

5.4 CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

La organización reconoce que la consulta y participación de los trabajadores es un elemento esencial para la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y Control basado en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. Por ello, garantiza mecanismos formales y constantes que permitan a todos los trabajadores y sus representantes contribuir activamente a la mejora del desempeño del sistema, fortaleciendo la calidad, la gestión ambiental y la seguridad y salud en el trabajo. La empresa asegura la consulta previa frente a cambios que puedan afectar los procesos, los métodos de trabajo, los controles operacionales, los requisitos legales, la identificación de peligros, la evaluación de riesgos, los aspectos e impactos ambientales y los objetivos del sistema.

Así mismo, promueve la participación efectiva mediante: la intervención en comités (COPASST/CCL), inspecciones, auditorías internas, investigaciones de incidentes, reportes de actos o condiciones inseguras, actividades de formación, campañas ambientales y propuestas de mejora.

La organización dispone de herramientas como reuniones periódicas, buzones de sugerencias, encuestas, espacios de capacitación e inducción, y canales de comunicación físicos y digitales para facilitar dicha participación.

La alta dirección garantiza los recursos necesarios y protege el derecho de los trabajadores a participar sin temor a represalias; el personal contribuye reportando novedades y oportunidades de mejora, mientras que el responsable del SGI vela por mantener abiertos los mecanismos de consulta, registrar los aportes y asegurar que estos sean considerados en la toma de decisiones. La organización evalúa continuamente la eficacia de estos mecanismos mediante indicadores, actas, resultados de auditorías y retroalimentación del personal, con el fin de fortalecer la cultura preventiva, la responsabilidad ambiental y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y Control.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.1.1. GENERALIDADES

Cada vez más la administración del riesgo cobra mayor relevancia en las empresas, por lo que se vuelve fundamental conocer los factores internos y externos a los cuales se tiene que enfrentar la organización y que pueden ocasionar incertidumbre en el cumplimiento de los objetivos y las metas que la alta dirección se ha propuesto.

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 19 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

La administración del riesgo permite tratar de manera eficaz las amenazas, oportunidades, incertidumbre y expectativas de las partes interesadas, mejorando la visión integral de los riesgos en los diferentes procesos, contribuyendo a mejorar la toma de decisiones, reducción de costos y el logro de los objetivos estratégicos.

De igual forma tiene especial importancia abordar la identificación y gestión de los riesgos de corrupción, permitiéndole a la organización implementar acciones que garanticen la transparencia en la gestión, En EMPAS contamos con el mapa de riesgos de corrupción FODE-12

El poder abordar los riesgos y las oportunidades aseguran que el Sistema Integrado de Gestión y Control y los procesos que lo componen puedan alcanzar los resultados previstos y la sostenibilidad del mismo

El área de Planeación corporativa y calidad es la encargada de apoyar las áreas en las actividades de identificar, evaluar y establecer los controles y estrategias para los riesgos y oportunidades respectivamente, y de realizar la consolidación de la matriz de riesgos por procesos identificada con el código FODE-13 y la matriz de oportunidades identificada con el código FODE-32.

Los riesgos y oportunidades son revisados y actualizados según los lineamientos del Manual de política de administración MADE-01.

La Oficina de Control Interno es la encargada de realizar seguimiento y evaluación de la Matriz de Riesgos por procesos FODE-13 y al mapa de riesgos de corrupción FODE-12.

6.1.2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos y oportunidades en SST

EMPAS identifica los peligros y evalúa los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud de los trabajadores, contratistas y demás partes interesadas internas o externas, mediante la aplicación de la metodología establecida en la **GTC 45**, consolidada en la matriz **FOSST-03**, la cual se actualiza de manera periódica o cuando se presentan cambios en las condiciones de trabajo. Este proceso permite reconocer de manera sistemática los peligros existentes y emergentes, evaluar el nivel de riesgo asociado y definir los **controles operacionales**, jerarquizados según la pirámide de control (eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos y elementos de protección personal), con el fin de eliminar o minimizar los riesgos a niveles aceptables. Asimismo, la organización analiza los cambios en procesos, instalaciones, tecnologías, personal y condiciones ambientales, identificando las oportunidades de mejora que puedan fortalecer la gestión preventiva. Para asegurar su eficacia, EMPAS involucra a los trabajadores y sus representantes en la identificación de peligros, la evaluación de los riesgos y la determinación de controles, documentando los resultados y comunicándolos oportunamente. La empresa verifica la implementación y eficacia de los controles definidos mediante inspecciones, auditorías internas, investigaciones de incidentes y seguimiento de indicadores, garantizando así un proceso de mejora continua en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 20 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

6.1.3 Aspectos ambientales

EMPAS identifica, evalúa y controla los aspectos ambientales asociados a sus actividades, productos y servicios conforme al procedimiento PRGA-01 y mediante la aplicación de la matriz de aspectos e impactos ambientales FOGA-01, la cual permite determinar los impactos ambientales reales y potenciales en condiciones normales, anormales y de emergencia. Este proceso se actualiza periódicamente o cuando se presentan cambios significativos en los procesos, la infraestructura, la tecnología, la capacidad operativa o los requisitos legales ambientales aplicables. La organización considera todos los elementos ambientales relevantes, tales como consumo de agua y energía, generación y manejo de residuos ordinarios y peligrosos, vertimientos, emisiones atmosféricas, ruido, uso de sustancias químicas y cualquier otro factor que pueda generar impacto ambiental. A partir del análisis realizado, EMPAS determina los aspectos ambientales significativos y define para cada uno las medidas de prevención, mitigación, corrección y control, así como los controles operacionales y programas ambientales necesarios para asegurar el cumplimiento normativo y la mejora del desempeño ambiental. Este análisis se integra en la planificación estratégica del Sistema de Gestión Integral e involucra a los trabajadores y partes interesadas pertinentes en la identificación de oportunidades de mejora ambiental. La eficacia de los controles establecidos se verifica mediante inspecciones, seguimiento a indicadores, auditorías internas y evaluación del cumplimiento legal, garantizando así un proceso continuo de mejora y protección del ambiente.

6.1.4 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos

EMPAS S.A. E.S.P. establece, implementa y mantiene un proceso para identificar, evaluar y actualizar los requisitos legales y otros requisitos aplicables en materia ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, como parte de la planificación del Sistema de Gestión Integral. Para la gestión ambiental, la organización aplica lo establecido en el procedimiento PRGA-02 – Identificación y Evaluación de Requisitos Legales Ambientales, el cual se materializa en la Matriz de Requisitos Legales Ambientales FOGA-02, donde se registran, analizan y actualizan las obligaciones ambientales vigentes. En materia de SST, EMPAS desarrolla este proceso conforme al procedimiento PRSST-02 – Identificación y Evaluación de Requisitos Legales de Seguridad y Salud en el Trabajo, consolidando la información normativa correspondiente en la Matriz de Requisitos Legales FOSST-06. Estos instrumentos permiten garantizar que los requisitos legales aplicables sean considerados en la planificación, el establecimiento de controles y la toma de decisiones, asegurando el cumplimiento regulatorio y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y Control.

6.1.5 Planificación de acciones

EMPAS S.A. E.S.P. planifica las acciones necesarias para gestionar los riesgos y oportunidades del Integrado de Gestión y Control, tomando como base los resultados de las matrices FOSST-01 (peligros y riesgos en SST), FOGA-01 (aspectos ambientales), FOSST-06 y FOGA-02 (requisitos legales), así como los instrumentos institucionales FODE-12 (Mapa de Riesgos de Corrupción), FODE-13 (Matriz de Riesgos por Procesos) y FODE-32 (Matriz de Oportunidades). Con esta información la organización



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 21 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

define acciones preventivas y de mejora, asigna responsables, establece recursos y plazos, y las integra en los programas y planes del SGI. La eficacia de estas acciones se evalúa mediante seguimiento a indicadores, auditorías internas y revisión por la dirección, asegurando el cumplimiento normativo y la mejora continua del sistema.

6.2. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La organización estableció los siguientes objetivos para el sistema integrado de gestión y control:

- Cumplir el Plan Estratégico, Gestión y Resultados.
- Atender, en los términos de Ley, las Quejas, Reclamos y Recursos de los Clientes.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y demás partes interesadas, asegurando la calidad en la prestación de nuestros servicios.
- Implementar y mantener programas para el uso eficiente del agua, la energía, así como para la adecuada gestión de residuos, contribuyendo a la reducción de la huella ambiental de la organización.
- Disminuir los índices de incidentes, accidentes y enfermedades laborales mediante la identificación y control de peligros, el fortalecimiento de la cultura de seguridad y salud en el trabajo y el desarrollo de programas del SG-SST.
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema integrado de gestión.

Actualmente la Empresa cuenta con el documento planificación de los objetivos FODE-19 en el cual se establece la planificación para lograrlos (actividades, recursos y los responsables del cumplimiento de los mismos, etc.). Este documento es revisado anualmente en el marco de la Revisión por la Dirección.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P Empas S.A reconoce en su cotidianidad, una serie de situaciones que incluyen hechos en los cuales se encuentra inmersa y los cuales la llevan a asumir cambios de manera constante. Estos cambios se originan desde las nuevas definiciones estratégicas, la normatividad de obligatorio cumplimiento para la empresa, las innovaciones tecnológicas que nos obligan a aprender nuevas maneras de relacionarnos con las herramientas, máquinas y/o equipos que nos ayudarán a cumplir y desarrollar mejor la gestión, nuevos métodos, materiales, servicios, hasta los resultados de los análisis de desempeño de los procesos.

Estos aspectos han llevado a Empas S.A. a establecer lineamientos para determinar de manera planificada y controlada los cambios que impactan la empresa con el fin de mantener la integridad en

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A.

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 22 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

el Sistema de Gestión y Control, la capacidad de la organización para continuar proporcionando productos y servicios conformes, cumplir con la normatividad vigente y minimizar todos los riesgos que surjan a partir del cambio.

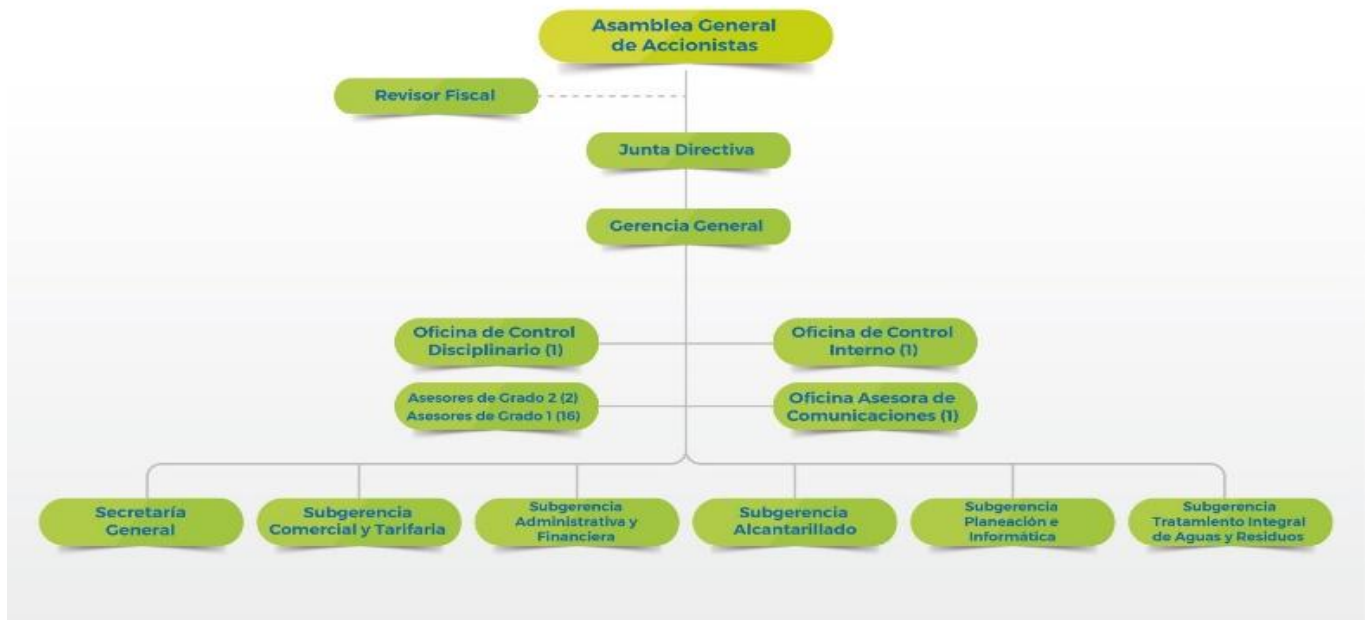
La Empresa cuenta con el procedimiento para la planificación de los cambios PRPS-05, donde se establecen los lineamientos para la identificación, diagnóstico y planeación de la gestión del cambio y con el formato planificación de los cambios FOPS-22 donde se evidencia el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del Sistema, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1. Personas

EMPAS S.A., está conformada por 28 empleados públicos y 163 trabajadores oficiales y cuenta siguiente estructura organizacional, (datos a octubre de 2022)



		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 23 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

Figura No. 01. Organigrama de EMPAS

posee recursos tecnológicos, los cuales se pueden evidenciar en el listado del inventario del aplicativo de activos fijos que se encuentra en el proceso de Gestión Administrativa.

Los recursos financieros de la Empresa son debidamente asignados de acuerdo a las necesidades de cada área, previa aprobación de la asamblea general, en cumplimiento al plan operativo de inversiones de la vigencia, presentado a la Comisión de Regulación de Agua Potable como requisito para la implementación del marco tarifario.

7.1.2. Infraestructura

EMPAS S.A. E.S.P. garantiza la disponibilidad, adecuación y mantenimiento de la infraestructura necesaria para el funcionamiento de sus procesos y el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión y Control. La organización asegura que la infraestructura se mantenga en condiciones seguras y operativas mediante programas de mantenimiento preventivo y correctivo, ejecutados conforme a los procedimientos internos, estándares técnicos y requisitos legales aplicables. Asimismo, EMPAS garantiza que la infraestructura soporte el desempeño ambiental y la gestión en seguridad y salud en el trabajo, promoviendo instalaciones seguras, señalizadas, con controles operacionales adecuados, condiciones higiénicas, manejo seguro de sustancias, correcta disposición de residuos y accesibilidad para todos los trabajadores.

7.1.3. Ambiente para la operación de los procesos

EMPAS S.A. E.S.P. establece y mantiene las condiciones de ambiente necesarias para garantizar el adecuado desarrollo de los procesos y el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC). Estas condiciones incluyen iluminación, ventilación, orden y aseo, señalización, ergonomía y medidas de seguridad que permitan ambientes de trabajo seguros, saludables y operativos. EMPAS realiza inspecciones, evaluaciones de riesgos, monitoreos y auditorías que permiten verificar la eficacia del ambiente de trabajo e integrar las mejoras necesarias en la gestión continua del SIGC.

7.1.4. Recursos de seguimiento y medición

EMPAS S.A. E.S.P. garantiza la disponibilidad, gestión y control de los recursos necesarios para el seguimiento y la medición de los procesos, asegurando la confiabilidad de los resultados y el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión y Control.

La organización asegura que los recursos utilizados sean adecuados para su propósito, estén debidamente identificados, se mantengan en condiciones operativas y cuenten con calibración, verificación o mantenimiento según los criterios técnicos y normativos aplicables. Así mismo, EMPAS controla que los equipos que afectan la validez de mediciones críticas estén certificados y cuenten con trazabilidad metrológica cuando aplique. Los registros asociados a calibraciones, verificaciones y mantenimientos se conservan para demostrar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 24 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

7.1.5. Conocimientos de la Empresa

El conocimiento en la Empresa está sustentado en las competencias y funciones asignadas a las diferentes áreas, la ley y la normatividad vigente, para garantizar su conservación, el SIGC, ha definido los siguientes elementos que facilitan su permanencia:

- La información documentada de todos los procesos (Caracterizaciones, Procedimientos, Manuales, Instructivos, Planes, Documentos Especiales, entre otros.)
- El Plan Estratégico Vigente
- Las lecciones aprendidas a través de los incidentes y accidentes de seguridad y salud en el trabajo
- Las capacitaciones ejecutadas
- La inducción y re inducción a los servidores públicos
- Las experiencias exitosas en otras empresas del mismo sector
- Las capacitaciones otorgadas por los Ministerios, Departamentos Administrativos y Entes de Control
- Contratación de personal con competencia para el desarrollo de sus funciones.

Empas S.A ha identificado los requerimientos del conocimiento en las diferentes áreas en la matriz de gestión del conocimiento FOGH-42

7.2. COMPETENCIA

EMPAS establece la competencia del personal en el manual de funciones evidenciado en las resoluciones 000030 del 14 de enero de 2016 y la resolución 000139 del 14 de abril de 2015 que se encuentra en la página oficial de la Empresa.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La empresa establece la toma de conciencia a través de la Inducción, Reinducción, el Cronograma Plan de formación y capacitación y las jornadas de autocontrol lideradas por la Oficina de Control Interno.

7.4. COMUNICACIÓN (INTERNA Y EXTERNA)

EMPAS ha documentado por procesos para la comunicación interna en la Matriz de Información y Comunicación Organizacional con código: FODE-02 y para la comunicación externa la Matriz de Información Primaria con código FODE-01. Estas matrices son revisadas y actualizadas cada vez que se requiera.

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 25 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La empresa cuenta con una estructura documental como se puede ver en la gráfica 2. De igual manera se ha establecido el Listado Maestro de Documentos con el código FOPS-02, que contiene la relación de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión y Control, donde se describe los cambios realizados a cada documento, la versión actualizada, a que proceso pertenece, tipo de documento, almacenamiento y retención documental.

Actualmente EMPAS posee un procedimiento para el control de documentos con código PRPS-01 y un instructivo de elaboración de documentos con código ITPS-01

Todo el almacenamiento y custodia de la documentación (Registros) de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P.-EMPAS S.A es de responsabilidad de cada área hasta cuando se hace transferencia al archivo central. Este almacenamiento y archivo se rige por la Ley General de Archivo.



Gráfico No. 02. Estructura Documental



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

CÓDIGO:
MAPS-01-18

FECHA:
01/12/2025

ELABORÓ:
ÁREA DE PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

REVISÓ:
ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN
CORPORATIVA Y CALIDAD

APROBÓ:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

CONTROL:
SI

PÁGINA:
Pág. 26 de 29

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

8. OPERACIÓN

EMPAS establece, planifica, implementa y controla sus procesos para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios de las partes interesadas.

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

El sistema de alcantarillado de EMPAS se planifica y se controla en la vigencia anterior mediante la programación del mantenimiento y reparación de las redes de alcantarillado, teniendo en cuenta las peticiones quejas y recursos que interponen los usuarios en el empresa y los estudios realizados por el equipo de Circuito Cerrado de Televisión CCTV, dónde se establece un cronograma de actividades a realizar durante la vigencia siguiente.

8.1.1. Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST

EMPAS S.A. E.S.P. implementa acciones y controles para eliminar peligros y reducir los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, conforme al Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC) y a los resultados de la matriz FOSST-01. La organización aplica la jerarquía de controles, priorizando la eliminación o sustitución del peligro, seguida de controles de ingeniería, administrativos y el uso de EPP. Estas medidas se complementan con procedimientos de trabajo seguro, señalización, inspecciones, capacitación y programas de mantenimiento. La eficacia de los controles se verifica mediante inspecciones, indicadores, auditorías e investigaciones de incidentes, garantizando la mejora continua en SST.

8.1.2. Gestión del cambio

EMPAS S.A. E.S.P. gestiona de manera controlada los cambios que puedan afectar la operación, la seguridad y salud en el trabajo, el ambiente, la calidad del servicio o el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC), conforme al Procedimiento "FOPS-22 Planificación de los Cambios". Dicho procedimiento establece la metodología para identificar, evaluar y autorizar los cambios propuestos, considerando los riesgos, impactos, recursos necesarios, requisitos legales y controles adicionales que deban implementarse antes de su ejecución. EMPAS asegura que todo cambio relevante sea analizado, documentado y comunicado oportunamente a los responsables y trabajadores involucrados, garantizando una transición segura y eficaz.

8.1.3. Preparación y respuesta ante emergencias

Actualmente se cuenta con el Plan de emergencias y contingencias (PEC) de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A cuyo objetivo es fortalecer la capacidad de respuesta de la Empresa, ante la ocurrencia de sismos, inundaciones, movimientos en masa, cortes de energía eléctrica y demás eventos que puedan afectar la continuidad y la asistencia en su área de prestación de servicios públicos: Bucaramanga, Floridablanca y Girón y zona norte de Piedecuesta.

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A.

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 27 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

Las actividades del PEC están orientadas a disminuir el impacto en la afectación del servicio garantizando en la medida de lo posible la prestación del servicio de alcantarillado en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca Girón y zona norte de Piedecuesta, Departamento de Santander.

El Plan de Emergencia y Contingencias de EMPAS S.A., enmarcado en la Resolución No. 0154 de 2014, es un instrumento que permite definir las políticas, la organización y los procedimientos aplicables para enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz las situaciones de calamidad, desastre o emergencia, en sus distintas fases, con el fin de mitigar o reducir los efectos negativos o lesivos de las situaciones que se presenten en la organización.

EMPAS S.A., es consciente de su responsabilidad con respecto a la prevención, preparación, detección, resistencia, respuesta y recuperación, frente a eventos no deseados [calamidad, emergencia o desastre], dentro de la organización, en el área de prestación de servicio de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón, y zona norte de Piedecuesta.


Adicionalmente, el área de servicio al cliente cuenta con un plan de contingencias de peticiones, quejas y recursos de ley de 1994 PLGC-01 cuyo objetivo es Definir los lineamientos a seguir ante la presentación de eventos que puedan llegar a aumentar la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias superando la capacidad técnica y operativa del área de Servicio al Cliente, para dar respuesta dentro de los términos de Ley y se encuentra publicado en VISION CALIDAD.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los requisitos para los productos están identificados y definidos en la página web oficial de la empresa y en la Matriz de Identificación de Trámites y Servicios con código: FOGC-07

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO

EMPAS S.A. E.S.P. desarrolla el diseño de proyectos de redes de alcantarillado conforme al PRED-01 Procedimiento de Diseño de Proyectos de Redes de Alcantarillado, garantizando que los requisitos técnicos, normativos, ambientales y de seguridad sean identificados, evaluados y aplicados de manera adecuada. El proceso de diseño incluye la recopilación de requisitos del servicio, estudios técnicos, análisis de riesgos, revisión ambiental y validación de criterios constructivos. EMPAS asegura que las etapas de diseño y desarrollo sean planificadas, controladas y documentadas, considerando entradas claras, revisiones técnicas, verificaciones y aprobaciones antes de su liberación. La organización integra los resultados del diseño en el Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC), asegurando confiabilidad técnica, cumplimiento normativo y mejora continua en la prestación del servicio de alcantarillado.

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.		
CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 28 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La Empresa controla los productos y servicios suministrados externamente a través de la selección de proveedores evidenciado en el procedimiento PRGCO-01, también en las diferentes modalidades de contratación con la aplicación de pólizas de garantías cuando aplique, garantizando el cumplimiento del objeto contractual, los alcances estipulados en cada contrato y/o convenio, asignando los supervisores a los contratos y/o convenios y realizando la reevaluación y evaluación de proveedores específica con el código FOGCO-09.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

EMPAS S.A. E.S.P. gestiona la producción y provisión del servicio público de alcantarillado de manera planificada y controlada, garantizando el cumplimiento de los requisitos técnicos, legales, ambientales y de seguridad definidos por el Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC). Para ello, la organización aplica procedimientos operativos, directrices técnicas y controles establecidos para la operación de redes, mantenimiento preventivo y correctivo, atención de emergencias, inspección de infraestructura, manejo de residuos y gestión de vertimientos. La provisión del servicio se desarrolla bajo criterios de eficiencia, continuidad y calidad, asegurando que las actividades se ejecuten con personal competente, equipos adecuados, recursos disponibles y medidas de seguridad que protejan la integridad de los trabajadores y el ambiente. EMPAS mantiene registros operativos, inspecciones y controles en campo para verificar la conformidad del servicio, así como mecanismos de trazabilidad que permiten gestionar solicitudes, reportes y requerimientos de los usuarios.

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

EMPAS S.A. E.S.P. asegura que los productos y servicios asociados al sistema de alcantarillado sean liberados únicamente cuando se ha verificado el cumplimiento de los requisitos técnicos, normativos, ambientales y de seguridad establecidos en el Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC). La liberación se realiza mediante revisiones, inspecciones, pruebas operativas, monitoreos de calidad y validaciones en campo que confirman que las actividades ejecutadas, las obras, las reparaciones y los mantenimientos cumplen con los criterios definidos.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

EMPAS S.A. E.S.P. controla las salidas no conformes aplicando el Procedimiento PRPS-03 y registrándolas en el formato FOPS-06, garantizando que no se entreguen productos o servicios que no cumplan con los requisitos del SIGC. Las desviaciones se identifican, documentan, evalúan y corrigen para evitar su uso no previsto y prevenir recurrencias. La información obtenida se utiliza para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y Control.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER E.S.P.- EMPAS S.A.

CÓDIGO: MAPS-01-18	FECHA: 01/12/2025	ELABORÓ: ÁREA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	REVISÓ: ASESOR DE GERENCIA-PLANEACIÓN CORPORATIVA Y CALIDAD	APROBÓ: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
CONTROL: SI	PÁGINA: Pág. 29 de 29	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL		

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La medición, el análisis, seguimiento y evaluación de la mejora del Sistema Integrado de Gestión y Control se llevan a cabo mediante la recolección, análisis de datos, interpretación de resultados y definición de acciones a tomar con el fin de demostrar la conformidad de los requisitos del servicio y la mejora continua del SIGC.

EMPAS ha definido el despliegue estratégico y consolidado de indicadores en el aplicativo de indicadores, donde se hace el respectivo cargue y seguimiento periódico.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

La Empresa realiza Auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión y Control a intervalos planificados en coordinación con la Oficina de Control Interno, para validar el cumplimiento de sus requisitos Legales, Normativos y los que la entidad ha suscrito. Se ha establecido y documentado el procedimiento Auditorías internas, calidad e/o integradas PRGM-01

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las revisiones por la Alta Dirección se llevan a cabo teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento de Revisión por la Dirección PRDE-01, la cual describe las actividades para llevar a cabo la revisión del Sistema Integrado de Gestión y control implementado en EMPAS, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas, planes y objetivos trazados y realizar el respectivo control y retroalimentación para la mejora continua.

10. MEJORA

10.1. INCIDENTES, NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVAS

EMPAS establece y mantiene un Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora PRGM-02 el cual tiene por objetivo establecer la secuencia de actividades y responsabilidades relacionadas con la identificación, formulación y ejecución que permitan implementar acciones de mejora, preventivas y correctivas con el propósito de realizar seguimiento y control de las acciones que orienten el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión de EMPAS S.A., sus procesos y servicios.

10.2. MEJORA CONTINUA

La empresa mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión y Control con los resultados de la revisión por la Dirección, con las No Conformidades de Auditorías y el análisis de los indicadores y el seguimiento a los planes de mejoramiento se realizan en el aplicativo de control interno.

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISIÓN CALIDAD de EMPAS S.A.