

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	APROBADO: 31/05/2021
		VERSIÓN: 01
		PAGINA: 1 DE 16

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
		APROBADO: 31/05/2021
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 2 DE 16

## Contenido

1.	INTRODUCCION .....	3
2.	OBJETIVOS .....	4
2.1.	OBJETIVO GENERAL .....	4
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
3.	ALCANCE .....	4
4.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA .....	5
5.	MISION .....	6
6.	VISION .....	6
7.	MARCO LEGAL Y NORMATIVO .....	7
8.	MAPA DE PROCESOS .....	8
8.1.	PROCESOS ESTRATÉGICOS .....	8
8.2.	PROCESOS MISIONALES .....	9
8.3.	PROCESOS DE APOYO .....	9
9.	CARACTERIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	10
9.1.	ÍNDICE DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	10
9.2.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS .....	14
9.3.	CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS .....	14
9.4.	IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN .....	15
10.	CONTROL DE CAMBIO .....	16

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
		APROBADO: 31/05/2021
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 3 DE 16

## 1. INTRODUCCION

El presente manual de procesos y procedimientos de la empresa de servicios públicos EMPITALITO E.S.P muestra de manera general el sistema de operación de la entidad mediante el enfoque sistémico fomentando el desarrollo organización y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de la misión institucional.

El manual de procesos y procedimientos es una herramienta gerencial que permite que EMPITALITO E.S.P integre una serie de acciones que permiten desarrollar las actividades y tareas propuestas de una manera organizada con el fin de agilizar su desarrollo y lograr incrementar la calidad de la prestación del servicio.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
		APROBADO: 31/05/2021
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 4 DE 16

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

El presente manual de procesos y procedimientos tiene como objetivo principal dar a conocer los procesos de EMPITALITO E.S.P, su conformación e integración de los trece procesos que se fracciona en los misionales, estratégicos y de apoyo, los cuales cuentan con la estructura e interacción entre las mismas con el fin de generar un fortalecimiento del Sistema de gestión de Calidad.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ) Identificar y establecer los procesos necesarios del Sistema de Gestión de Calidad.
- ) Establecer el mapa de procesos y su organización, clasificación e interacción de los procesos que la conforman.
- ) Establecer los procedimientos que conforman cada uno de los procesos.

## 3. ALCANCE

El manual de procesos y procedimientos está dirigido a todos los colaboradores de EMPITALITO E.S.P., con el fin de entregar a la empresa una herramienta de trabajo que permita el desarrollo y cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y visión institucional, por medio de la descripción del modelo de operación por procesos.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	APROBADO: 31/05/2021
		VERSIÓN: 01
		PAGINA: 5 DE 16

#### 4. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

En su estructura organizacional la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP cuenta con su respectiva planta de cargos, planta de personal y el Manual de Funciones para cada cargo definido en dicha estructura.

Así pues, la estructura organizacional actual para la Empresa permite apreciar los diferentes niveles jerárquicos que se manejan al interior de ésta al igual que las agrupaciones funcionales que se tienen definidas para su administración y operación, así como el apoyo requerido.

La estructura organizacional de EMPITALITO ESP es el siguiente:

#### ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE EMPITALITO



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
		APROBADO: 31/05/2021
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 6 DE 16

## 5. MISION

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO E.S.P., promueve el desarrollo regional sustentable y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la región Surcolombina, mediante la operación, mantenimiento y optimización del suministro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y actividades complementarias, con criterios de competitividad, eficiencia y sostenibilidad, comprometidos con la responsabilidad social corporativa, la preservación del ambiente y satisfacción a la comunidad y demás partes interesadas.

## 6. VISION

EMPITALITO E.S.P para el 2040; será la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios más importante y rentable de toda la región Surcolombiana con desarrollo económico y sostenible, que estará en el tiempo garantizando con las estrategias y nuevos negocios, la infraestructura acorde y mejoría de servicios públicos, para incrementar la productividad y competitividad del municipio de Pitalito, como eje del desarrollo agroindustrial y turístico del sur de Colombia.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	APROBADO: 31/05/2021
		VERSIÓN: 01
		PAGINA: 7 DE 16

## 7. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

Constitución Política de Colombia de 1991

Ley 87 de 1993 “por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”

Ley 872 de 2003 “por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadores de servicios”

Ley 962 de 2005” por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y las entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestación servicios públicos”

Decreto 2145 de 1999 “por el cual se dictan normas sobre Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades u organismos de la administración pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones”

Decreto 1537 de 2001 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Internos de las entidades y organismos del Estado”

Decreto 4110 de 2004” por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”

NTC ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02 APROBADO: 31/05/2021
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	VERSIÓN: 01 PAGINA: 8 DE 16

## 8. MAPA DE PROCESOS



Es el modelo de operación de la empresa EMPITALITO E.S.P. donde se fracciona en tres macroprocesos (ESTRATÉGICOS, MISIONALES Y DE APOYO), que conforman el enfoque sistemático por procesos de donde se desprenden los 13 procesos de la empresa, están estructurados de la siguiente manera:

### 8.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación y revisiones por la dirección. Entre ellos están:

**GESTIÓN DE LA CALIDAD (AP.CAL):** Realizar actividades de seguimiento y control para apoyar el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la empresa de servicios públicos Domiciliarios de Pitalito EMPITALITO ESP.

**GESTIÓN ESTRATÉGICA (AP.EST):** Direccionar estratégicamente a EMPITALITO ESP. de acuerdo con las políticas establecidas por la Junta Directiva y desarrollar directrices orientadas a su crecimiento y posicionamiento, dando cumplimiento a los planes, programas y proyectos para garantizar su desarrollo social, físico, económico y ambiental.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
		APROBADO: 31/05/2021
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 9 DE 16

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (AP.INF): Conservar y responder por la información tanto física como digital, para el correcto suministro de datos, desde su producción y/o recepción hasta su destino final, facilitando su Utilización y conservación, mediante el correcto funcionamiento de los equipos (hardware y software), para asegurar el buen desempeño de la plataforma tecnológica y de información.

## 8.2. PROCESOS MISIONALES

Incluyen los procesos generadores de los productos y servicios que desarrollan la misión institucional. Ellos son:

GESTIÓN ACUEDUCTO (MI.ACU): Suministrar agua potable con los parámetros de calidad exigidos por la normatividad vigente, garantizando cobertura y continuidad en la prestación del servicio.

GESTIÓN ALCANTARILLADA (MI.ALC): Realizar la captación, conducción y disposición final de las aguas residuales municipales (ARD-ARnD) y pluviales a través del sistema de redes del alcantarillado sanitario de EMPITALITO E.S.P.

GESTIÓN ASEO (MI.ASE): Realizar la recolección, barrido y limpieza de calles y áreas públicas, transporte y disposición final de los residuos sólidos urbanos de manera eficiente y en cumplimiento de la normatividad.

GESTIÓN COMERCIAL (MI.COM): Proporcionar el servicio a través de estrategias de Mercado, buscando la proyección de este a través del tiempo, cumpliendo con las normas de calidad, las normas legales, las normas internas, y alcanzar la satisfacción del usuario, realizar el seguimiento y control de facturación, atender los requerimientos (PQR's) del usuario, control de agua no contabilizada y recaudación por cartera.

GESTIÓN AMBIENTAL (MI.AMB): Planear e implementar acciones para promover la conservación, protección y aprovechamiento sostenible del recurso hídrico, mitigando los impactos ambientales generados por la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo prestados por EMPITALITO E.S.P bajo los lineamientos de los Objetivos del Desarrollo Sostenible - ODS.

## 8.3. PROCESOS DE APOYO

Incluyen los orientados a brindar los recursos requeridos por los demás procesos, dependencias y funcionarios para el desarrollo de la gestión y la obtención de los servicios, productos o resultados. Están conformados por:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (AP.GTH): Planear, organizar, ejecutar y controlar las acciones que promuevan la provisión y desarrollo del talento humano, bienestar y mejoramiento de las competencias laborales, la seguridad y salud en el trabajo, así como la gestión de situaciones administrativas que se generen en el ingreso, permanencia o retiro del personal de la Entidad.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
		APROBADO: 31/05/2021
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 10 DE 16

GESTIÓN FINANCIERA (AP.FIN): Administrar los recursos financieros para el cumplimiento de la gestión institucional y proveer informes financieros para la toma de decisiones de conformidad con lo establecidos en el plan de acción y adquisiciones aprobado por la Junta Directiva.

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS (AP.ARF): Asegurar que los bienes, materiales, elementos e insumos adquiridos por EMPITALITO E.S.P. Cumplan las especificaciones requeridas, las características técnicas, la calidad del insumo, su respectiva garantía y estén dentro de la normatividad vigente, garantizando el buen uso, la disponibilidad del mismo para cumplir y desarrollar la actividad de manera oportuna.

GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN (AP.JYC): Orientar, asistir, asesorar y defender a EMPITALITO E.S.P., en asuntos jurídico-judicial internos y externos de su competencia, velando de manera oportuna y eficaz por los intereses de la misma, así mismo, garantizar la adquisición de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de la entidad mediante la celebración de contratos, cumpliendo con la normatividad vigente y bajo parámetros de efectividad y transparencia.

GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO (AP.GCL): Evaluar, acompañar y asesorar a los procesos de Empitalito E.S.P., en búsqueda de un mejoramiento continuo en la efectividad de los mismos, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y de la organización.

## 9. CARACTERIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 9.1. ÍNDICE DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO	PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE LA CALIDAD.	ES.CAL.PR.01 - PROCEDIMIENTO DE INFORMACION DOCUMENTADA
	ES.CAL.PR.02 - PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORME
	ES.CAL.PR.03 - AUDITORIAS INTERNAS
	ES.CAL.PR.04 - PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE CAMBIOS
	ES.CAL.PR.05 - PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS
	ES.CAL.PR.06 - PROCEDIMIENTO CONTROL DE SALIDAS NO CONFORME
	ES.CAL.PR.07 - PROCEDIMIENTO PARA REVISION POR LA DIRECCIÓN
	ES.CAL.PR.08 - PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO.
GESTIÓN ESTRATÉGICA.	N/A

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
		APROBADO: 31/05/2021
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 11 DE 16

PROCESO	PROCEDIMIENTO	
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.	N/A	
GESTIÓN ACUEDUCTO.	MI.ACU.PR - PROCEDIMIENTO PARA CAPTAR, DESARENAR Y CONTROLAR EL CAUDAL.	
	MI.ACU.PR - PROCEDIMIENTO LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO BOCATOMA	
GESTIÓN ALCANTARILLADO.	MI.ALC.PR.01 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS ARND GENERADAS AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO PÚBLICO	
GESTIÓN ASEO.	N/A	
GESTIÓN AMBIENTAL.	N/A	
GESTIÓN COMERCIAL.	MI.COM.PR.01 - PROCEDIMIENTO PARA LA CONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	
	MI.COM.PR.02 - PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	
	MI.COM.PR.03 - PROCEDIMIENTO LECTURA	
	MI.COM.PR.04 - PROCEDIMIENTO CRITICA	
	MI.COM.PR.05 - PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN, CORTE Y TERMINACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIOS PÚBLICOS	
	MI.COM.PR.06 - PROCEDIMIENTO CONTROL DE MEDICIÓN Y PERDIDA	
	MI.COM.PR.07 - PROCEDIMIENTO DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS	
	MI.COM.PR.10 - PROCEDIMIENTO ABONOS A LA DEUDA	
	MI.COM.PR.11 - PROCEDIMIENTO COBRO COACTIVO	
	MI.COM.PR.12 - PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	
	MI.COM.PR.13 - PROCEDIMIENTO TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.	AP.GTH.PR.01 - PROCEDIMIENTO CAPACITACIONES DE PERSONAL
		AP.GTH.PR.02 - PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN
AP.GTH.PR.03 - PROCEDIMIENTO EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES		
AP.GTH.PR.04 - PROCEDIMIENTO VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA CARDIOVASCULAR		
AP.GTH.PR.05 - PROCEDIMIENTO VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA OSTEOMUSCULAR		

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
		APROBADO: 31/05/2021
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 12 DE 16

PROCESO	PROCEDIMIENTO
	AP.GTH.PR.06 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGO TRABAJO EN ALTURAS
	AP.GTH.PR.07 - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN RIESGO MECÁNICO
	AP.GTH.PR.08 - PROCEDIMIENTO RIESGO QUÍMICO
	AP.GTH.PR.09 - PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS
	AP.GTH.PR.10 - PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE Y LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES
	AP.GTH.PR.11 - PROCEDIMIENTO RESCATE EN ALTURAS
	AP.GTH.PR.12 - PROCEDIMIENTO DIAGNÓSTICO CONDICIONES DE SALUD Y DE TRABAJO
	AP.GTH.PR.13 - PROCEDIMIENTO PARA DAR TRÁMITE A UNA QUEJA QUE PUEDA CONSTITUIRSE COMO ACOSO LABORAL
	AP.GTH.PR.14 - PROCEDIMIENTO SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE PERSONAL
	AP.GTH.PR.15 - PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DEL PERSONAL
	AP.GTH.PR.16 - PROCEDIMIENTO TRAMITE DE VACACIONES Y LICENCIAS
	AP.GTH.PR.17 - PROCEDIMIENTO CERTIFICACIONES LABORALES
	AP.GTH.PR.18 - PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL
	AP.GTH.PR.19 - PROCEDIMIENTO BIENESTAR SOCIAL
	AP.GTH.PR.20 - PROCEDIMIENTO OTORGAMIENTO DE INCENTIVOS
	AP.GTH.PR.20 - PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE RETIRO Y RECONOCIMIENTO DE TRAYECTORIA LABORAL DE PERSONAL
	AP.GTH.PR.21 - PROCEDIMIENTO TRAMITE CERTIFICACIONES TIEMPOS LABORADOS
	AP.GTH.PR.22 - PROCEDIMIENTO HISTORIAS LABORALES
GESTIÓN FINANCIERA	AP.FIN.PR.01 - PROCEDIMIENTO PAGO DE CUENTA CONTRATOS
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS.	AP.ARF.PR.01 - PROCEDIMIENTO PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
		APROBADO: 31/05/2021
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 13 DE 16

PROCESO	PROCEDIMIENTO
	AP.ARF.PR.02 - PROCEDIMIENTO INGRESO DE ELEMENTOS AL ALMACÉN POR COMPRAS Y DEVOLUCIONES
	AP.ARF.PR.03 - PROCEDIMIENTO SUMINISTROS
	AP.ARF.PR.04 - PROCEDIMIENTO ENTREGA Y RECIBIDO DE ELEMENTOS DEVOLUTIVOS
	AP.ARF.PR.05 - PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACTIVOS FIJOS
	AP.ARF.PR.06 - PROCEDIMIENTO BAJA DE BIENES EN DESUSO
	AP.ARF.PR.07 - PROCEDIMIENTO INVENTARIO DE ELEMENTOS DEVOLUTIVOS Y DE CONSUMO EN BODEGA
	AP.ARF.PR.08 - PROCEDIMIENTO INVENTARIO POR FUNCIONARIO
	AP.ARF.PR.09 - PROCEDIMIENTO CONCILIACIÓN ENTRE ALMACÉN Y CONTABILIDAD
	GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN.
AP.JYC.PR.02 - PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN , REVISIÓN JURÍDICA Y APROBACIÓN DE RESOLUCIONES INTERNAS	
GESTIÓN DEL CONTROL.	AP.GCL.PR.01 - PROCEDIMIENTO AUDITORIAS CONTROL INTERNO EMPITALITO



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
		APROBADO: 31/05/2021
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 15 DE 16

#### 9.4. IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN.

La codificación de los documentos se realiza de acuerdo con lo establecido en el documento de apoyo ES.CAL.DA.02.v2 - INSTRUCTIVO CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, en donde se describe la abreviatura para identificar los tipos de procesos, los proceso y los diferentes tipos documentales que se pueden crear dentro del Sistema Gestión de Calidad.

TIPO DE PROCESOS	IDENTIFICACIÓN
PROCESOS ESTRATÉGICOS	ES
PROCESOS MISIONALES	MI
PROCESOS DE APOYO	AP

PROCESOS ESTRATÉGICOS	IDENTIFICACIÓN
GESTIÓN DE LA CALIDAD	ES.CAL
GESTIÓN ESTRATÉGICA	ES.EST
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.	ES.INF
PROCESOS MISIONALES	IDENTIFICACIÓN.
GESTIÓN ACUEDUCTO.	MI.ACU
GESTIÓN ALCANTARILLADO	MI.ALC
GESTIÓN ASEO	MI.ASE
GESTIÓN COMERCIAL	MI.COM
GESTIÓN AMBIENTAL	MI.AMB
PROCESOS DE APOYO	IDENTIFICACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	AP.GTH
GESTIÓN FINANCIERA	AP.FIN
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FISICOS	AP.ARF
GESTIÓN JURIDICA Y CONTRATACIÓN.	AP.CYJ
GESTIÓN DEL CONTROL	AP.GCL

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.CAL.MA.02
		APROBADO: 31/05/2021
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	VERSIÓN: 01
		PAGINA: 16 DE 16

TIPO DE DOCUMENTO	IDENTIFICACIÓN
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	CP
MANUAL	MA
PROCEDIMIENTOS	PR
FORMATO	FO
DOCUMENTO DE APOYO	DA
MATRIZ	MR
PROGRAMA	PG
PLAN	PL
HOJA DE VIDA INDICADOR	HI

#### 10. CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN N°.	FECHA DE APROBACIÓN.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO.
1	25/05/2021	Creación del manual de procesos y procedimientos del Sistema Gestión de Calidad de EMPITALITO E.S.P.