



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SIG-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 2024/01/31

Página 1 de 15

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SIG-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 2024/01/31

Página 2 de 15

1. CONTENIDO

| | | |
|----|---|----|
| 1. | CONTENIDO | 2 |
| 3. | INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 4. | OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL | 4 |
| 5. | TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... | 5 |
| 6. | TIPOLOGIA DE LOS PROCESOS | 6 |
| 7. | ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS e INSTRUCTIVOS | 9 |
| 8. | LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS | 11 |
| 9. | CONTROL DE CAMBIOS..... | 15 |

3. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Manual de Procesos y Procedimientos de la **Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial**, el cual se creó como herramienta que le permite a la entidad optimizar y garantizar la organización y mejora continua en la calidad de sus servicios, en el marco de lo definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (Decreto 1499 de 2017).

La estructura de este manual relaciona los procesos, en función de la estructura organizacional y planta de personal adoptada en el Acuerdo 021 del 29 de mayo de 2014, información que se presenta a través de la caracterización de los procesos y a su vez, en la estandarización de la estructura del procedimiento que realiza la descripción de cada actividad. Lo anterior, con el fin de permitir y facilitar la dirección y la evaluación del desempeño de la Entidad, para lograr la articulación de las Políticas Públicas del sector de agua potable y saneamiento básico, en los componentes económicos, sociales y ambientales, para mejorar el aseguramiento e indicadores efectivos de la prestación del servicio en los municipios del Tolima, a través de la asesoría y asistencia técnica, la gestión, ejecución de proyectos y programas para la transformación empresarial y el fortalecimiento institucional de los territorios, con un equipo humano idóneo y comprometido en la optimización de recursos y en la mejora de la calidad de vida de la población..

Este manual constituye una herramienta fundamental que permite la estandarización de los procesos y procedimientos, la caracterización y homologación del quehacer diario de la Entidad para cumplir los objetivos y principios.

La **Empresa Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima EDAT S.A. E.S.P. Oficial**, se compromete a cumplir las directrices estipuladas en este Manual y dar a conocer, divulgar y facilitar los recursos necesarios para que todo el Talento Humano de la Entidad, de cumplimiento a las mismas.

4. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL

El presente Manual de Procesos y Procedimientos tiene como objetivo principal proporcionar una herramienta de sensibilización para garantizar el cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; con el fin de dotar a la misma entidad, de un instrumento de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y visión, contempladas en la Planeación Estratégica de la Entidad.

El Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todos los funcionarios que, bajo cualquier modalidad (Empleados Públicos, Trabajadores Oficiales, Contratistas y/o pasantes), se encuentren vinculados con la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL** y constituye un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño y asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A continuación, se incluyen algunas definiciones y abreviaturas comúnmente utilizadas por la Entidad y que son importantes para la interpretación de este manual.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: Es la distribución formal de los puestos de trabajo en una organización.

ORGANIGRAMA: Es la representación gráfica de los órganos funcionales que componen una institución determinada y de los diferentes tipos de relaciones existentes entre ellos,

AMBIENTE DE TRABAJO: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo

ANEXO: Información adicional que amplía la información de un documento.

ALTA DIRECCIÓN: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO: Documento usado para describir la estructura de cada proceso, incluyendo objetivo, responsables, actividades con sus entradas y salidas, indicadores, normatividad aplicable, políticas de operación, documentos asociados y recursos utilizados.

DOCUMENTO: Información y el medio en el que está contenida.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

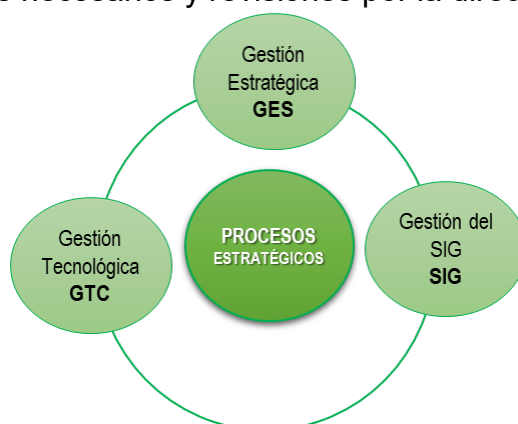
VERSIÓN: Muestra el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento

DIAGRAMA DE FLUJO: Representación gráfica de un proceso o procedimiento que permite la observación sistémica de su ejecución, mostrando la lógica y dinámica de la secuencia de un trabajo.

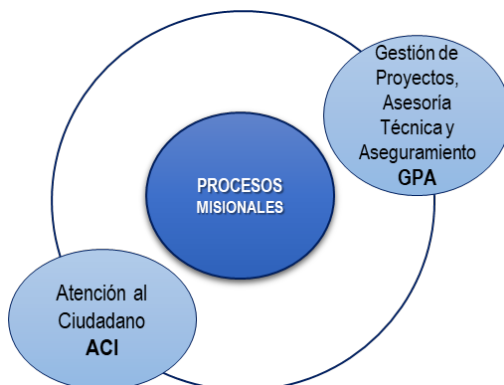
6. TIPOLOGIA DE LOS PROCESOS

A continuación, se realiza una descripción de cada uno de los procesos que hacen parte del Modelo de Operación implementado en la Entidad:

PROCESOS ESTRATEGICOS: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, sistemas de gestión y aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.



PROCESOS MISIONALES: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su misión o razón de ser.



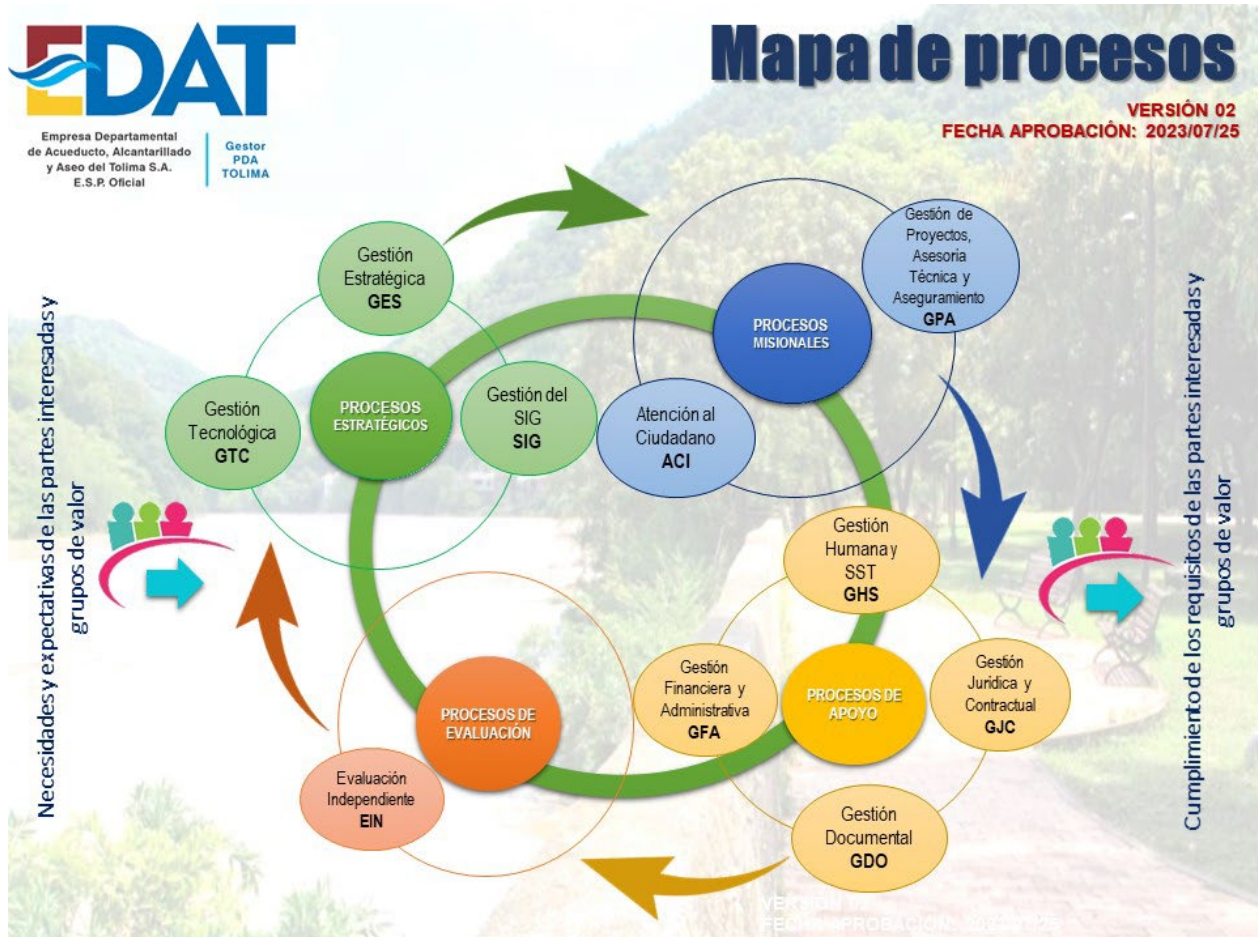
PROCESOS DE APOYO: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.



PROCESOS DE EVALUACIÓN: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y efectividad.



El Mapa de Procesos de la **EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL**, está conformado por un total de diez (10) procesos, los cuales incluyen los requerimientos establecidos por los estándares internacionales en materia de Gestión de Calidad (ISO 9001).



Mapa de Procesos – EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL

Fuente: Elaboración Propia

Para todos los procesos, se han diseñado unos documentos denominados **CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**, en donde se evidencia la interacción de cada proceso con sus proveedores internos-externos, entradas, actividades, salidas y clientes. **Ver Anexo 1.**

CARACTERIZACIONES DE PROCESOS. <https://www.edat.gov.co/3-estructura-organica/modelo-de-operacion-por-procesos>



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SIG-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 2024/01/31

Página 9 de 15

7. ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS e INSTRUCTIVOS

La estructura de presentación de los procedimientos e instructivos está conformada por los siguientes apartados, con su respectiva descripción de cada uno los cuales pueden variar de acuerdo con la necesidad de la actividad y del contenido del procedimiento, así:

| APARTADO | Aplicación | DESCRIPCIÓN |
|--------------------------------------|------------|--|
| 1. OBJETO | A | Establece el fin para el cual es elaborado el documento. |
| 2. DEPENDENCIA | A | Corresponde a la dependencia en donde se desarrolla el procedimiento |
| 3. CARGO DEL LÍDER DE PROCEDIMIENTO: | A | Indica el cargo del mayor nivel en la dependencia, responsable de la coordinación y/o ejecución del procedimiento |
| 4. MARCO LEGAL | A | Normatividad aplicable al procedimiento |
| 5. DEFINICIONES | O | Se relacionan los términos y la interpretación necesaria para la comprensión del documento. Se deben definir los términos que no son conocidos o que pueden tener varias interpretaciones dependiendo del contexto en que se encuentre. |
| 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | A | Es la lista de acciones que indican la manera de realizar el procedimiento que es objeto de documentación. La descripción del procedimiento o instructivo se puede realizar en forma narrativa o utilizando una tabla, donde se describan paso a paso las actividades, considerando las columnas definidas en el procedimiento SIG-PRO-001 Elaboración de Documentos y Registros. |
| 7. CONTROL DE CAMBIOS | A | Se describen los cambios realizados al documento. Los cambios serán descritos de acuerdo con lo definido en el procedimiento SIG-PRO-001 Elaboración de Documentos y Registros, indicando la fecha de aprobación de la nueva versión |

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co . La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SIG-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 2024/01/31

Página 10 de 15

| APARTADO | Aplicación | DESCRIPCIÓN |
|-----------|------------|--|
| | | del documento. |
| 8. ANEXOS | O | Cualquier soporte documental que ayude a la comprensión del documento. |

A: Aplica (Obligatorio); NA: No aplica; O: Opcional

De acuerdo con lo definido en el procedimiento SIG-PRO-001 Elaboración de Documentos y Registros, la descripción de cada procedimiento o instructivo, debe conservar la siguiente estructura:

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|---|
| No. y NOMBRE DE LA ACTIVIDAD (Iniciando con verbo en infinitivo). Se describe la actividad o acción a ejecutar. Se debe indicar el nombre del registro o evidencia que se deja del desarrollo de la actividad. | Responsable directo de ejecutar la acción | Nombre del formato en donde se registra el desarrollo de la actividad |

NOTA: La demás información relacionada con el uso de los códigos, los tipos y tamaño de letra, redacción y estilo de los documentos y formatos que se utilicen en la Entidad, se encuentra descrita en el procedimiento SIG-PRO-001 Elaboración de Documentos y Registros



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SIG-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 2024/01/31

Página 11 de 15

8. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

A continuación, se presenta el consolidado de los DOCUMENTOS que hacen parte del presente Manual de Procesos y Procedimientos, según el proceso al que pertenecen y la codificación asignada en el Listado Maestro de Documentos y Registros.

| Proceso | Nombre | Código | Tipo de documento | Versión | Fecha |
|--------------------------|---|-------------|-------------------|---------|------------|
| EVALUACION INDEPENDIENTE | ESTATUTO DE AUDITORÍA INTERNA | EIN-PLA-001 | PLAN | 2 | 2021-07-21 |
| EVALUACION INDEPENDIENTE | CÓDIGO DE ÉTICA DEL AUDITOR INTERNO | EIN-COD-001 | PLAN | 2 | 2021-07-21 |
| GESTION JURIDICA | POLÍTICA PREVENCIÓN DAÑO ANTIJURÍDICO | GJU-POL-001 | POLÍTICAS | 3 | 2024-01-31 |
| GESTION TECNOLOGICA | COPIAS DE SEGURIDAD | GTC-PRO-001 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-07-21 |
| GESTION TECNOLOGICA | MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTO | GTC-PRO-002 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-07-21 |
| GESTION TECNOLOGICA | PUBLICACIONES EN LA PAGINA WEB Y REDES SOCIALES | GTC.PRO 003 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-07-21 |
| GESTION SIG | ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS | SIG-PRO-001 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-07-21 |
| GESTION SIG | ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA | SIG-PRO-002 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-07-21 |
| GESTION SIG | AUDITORÍAS INTERNAS AL SIG | SIG-PRO-003 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-07-21 |
| GESTION SIG | CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES | SIG-PRO-004 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-07-21 |
| GESTION SIG | GESTIÓN DEL CAMBIO | SIG-PRO-005 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-07-21 |
| GESTION HUMANA SGSST | PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN HUMANA | GHS-PLA-001 | PLAN | 3 | 2024-01-31 |
| GESTION HUMANA SGSST | PLAN INSTITUCIONAL DE | GHS-PLA-002 | PLAN | 2 | 2024-01-31 |

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co . La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SIG-MAN-001 **Versión:** 01

Vigente desde: 2024/01/31

Página 12 de 15

| Proceso | Nombre | Código | Tipo de documento | Versión | Fecha |
|----------------------|---|-------------|-------------------|---------|------------|
| | CAPACITACIÓN - PIC | | | | |
| GESTION HUMANA SGSST | PLAN ANUAL DE TRABAJO SGSST | GHS-PLA-003 | PLAN | 2 | 2024-01-31 |
| GESTION HUMANA SGSST | PLAN DE PREVENCIÓN, PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS | GHS-PLA-004 | PLAN | 2 | 2024-01-31 |
| GESTION HUMANA SGSST | PLAN ANUAL DE VACANTES | GHS-PLA-005 | PLAN | 2 | 2024-01-31 |
| GESTION HUMANA SGSST | PLAN DE PREVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS | GHS-PLA-006 | PLAN | 2 | 2024-01-31 |
| GESTION HUMANA SGSST | PLAN DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES | GHS-PLA-007 | PLAN | 2 | 2024-01-31 |
| GESTION HUMANA SGSST | POLÍTICAS DE GESTIÓN HUMANA | GHS-POL-001 | POLÍTICAS | 2 | 2022-01-31 |
| GESTION HUMANA SGSST | POLÍTICA DE TELETRABAJO Y HORARIOS FLEXIBLES | GHS-POL-002 | POLÍTICAS | 2 | 2022-01-31 |
| GESTION HUMANA SGSST | MATRIZ DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y VALORACION DE LOS RIESGOS (IPVR) | GHS-MAT-001 | REGLAMENTO | 1 | 2023-01-31 |
| GESTION HUMANA SGSST | REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL | GHS-REG-001 | REGLAMENTO | 2 | 2023-01-31 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACION - SIC | GDO-MAN-001 | MANUAL | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | MANUAL PARA LA DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS FISICOS | GDO-MAN-002 | MANUAL | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | MANUAL DE ARCHIVO GENERAL Y DE GESTION DOCUMENTAL | GDO-MAN-003 | MANUAL | 1 | 2022-01-31 |

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co . La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SIG-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 2024/01/31

Página 13 de 15

| Proceso | Nombre | Código | Tipo de documento | Versión | Fecha |
|--------------------|--|-------------|-------------------|---------|------------|
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO – “PINAR” | GDO-PLA-001 | PLAN | 2 | 2024-01-31 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PLAN DE LIMPIEZA AREAS DE ARCHIVO | GDO-PLA-002 | PLAN | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PLAN INSTITUCIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES EN ARCHIVO | GDO-PLA-003 | PLAN | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | POLÍTICAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL | GDO-POL-001 | POLÍTICAS | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL | GDO-PRG-001 | PROGRAMA | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL | GDO-PRO-001 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS | GDO-PRO-002 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PROCEDIMIENTO ARCHIVO SATELITE | GDO-PRO-003 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PROCEDIMIENTO CLASIFICACIÓN Y ORDENACIÓN DOCUMENTAL | GDO-PRO-004 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN | GDO-PRO-005 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL E HISTÓRICO | GDO-PRO-006 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PROCEDIMIENTO CONSERVACIÓN PREVENTIVA DE DOCUMENTOS | GDO-PRO-007 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-10-19 |

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co . La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SIG-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 2024/01/31

Página 14 de 15

| Proceso | Nombre | Código | Tipo de documento | Versión | Fecha |
|---------------------|--|-------------|-------------------|---------|------------|
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PROCEDIMIENTO TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES | GDO-PRO-008 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PROCEDIMIENTO ACTUALIZACION Y APROBACION DE LAS TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL | GDO-PRO-009 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2021-10-19 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PROCEDIMIENTO ENTREGA DE PUESTO DE TRABAJO | GDO-PRO-010 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2022-01-31 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | PROCEDIMIENTO PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS | GDO-PRO-011 | PROCEDIMIENTO | 1 | 2022-01-31 |
| GESTIÓN ESTRATÉGICA | PLATAFORMA ESTRATÉGICA | GES-PLA-001 | PLAN | 3 | 2024-01-31 |
| GESTIÓN ESTRATÉGICA | CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO | GES-COD-001 | CODIGO | 2 | 2022-01-26 |
| GESTIÓN ESTRATÉGICA | PLAN INTEGRAL DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS - PGIRS | GES-PLA-003 | PLAN | 2 | 2022-01-26 |
| GESTIÓN ESTRATÉGICA | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PROGRAMA DE TRANSPARENCIA E ÉTICA PÚBLICA | GES-PLA-002 | PLAN | 3 | 2024-01-31 |
| GESTIÓN ESTRATÉGICA | POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO | GES-POL-001 | POLÍTICAS | 2 | 2022-01-26 |
| GESTIÓN ESTRATÉGICA | POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL | GES-POL-002 | POLÍTICAS | 2 | 2022-01-26 |

Ver Anexo 2. Procedimientos por Proceso. <https://www.edat.gov.co/3-estructura-organica/modelo-de-operacion-por-procesos>.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la página web www.edat.gov.co . La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado.



Empresa Departamental
de Acueducto, Alcantarillado
y Aseo del Tolima S.A.
E.S.P. Oficial

Gestor
PDA
TOLIMA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Código: SIG-MAN-001 Versión: 01

Vigente desde: 2024/01/31

Página 15 de 15

9. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | VERSIÓN |
|------------|--------------------------------|---------|
| 2024/01/31 | Emisión original del documento | 01 |