En la EIS CÚCUTA SA E.S.P.**,** comprendemos que el Sistema integrado de Gestión es una herramienta fundamental para la mejora continua de todos nuestros procesos y el desarrollo de la organización tal como lo hemos proyectado en nuestro direccionamiento estratégico; es así como la alta dirección de la entidad, asume su compromiso con el sistema integrado de gestión de la siguiente forma:

- Asumiendo la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SIG;
- Asegurando que se establezcan la política y los objetivos del SIG, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- Verificando la integración de los requisitos del SIG en los procesos de la organización;
- Promoviendo el enfoque basado en riesgos;
- Asegurando que los recursos necesarios estén disponibles para el SIG;
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos aplicables al SIG;
- Garantizando que el SIG logre los resultados previstos;
- Promoviendo la mejora continua de la organización;
- Dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SIG;
- Apoyando los roles pertinentes de la dirección, para demostrar liderazgo de la organización;
- Comprometiéndose a cumplir con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios que apliquen a la organización;
- Determinando los riesgos y oportunidades que puedan afectar la capacidad del servicio y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente y demás partes interesadas;

De acuerdo a lo anterior, la alta dirección de la organización promueve una cultura de mejora en la **EIS CÚCUTA SA E.S.P.** y proyecta su crecimiento en favor de satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Atentamente,

José Antonio Lizarazo Sarmiento
Gerente

ÍNDICE

1. Nuestro direccionamiento

1.1. Misión

1.2. Visión

1.3. Objetivos estratégicos

1.4. Valores corporativos

2. Estructura organizacional

3. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

4. Alcance del Sistema de Gestión Ambiental

5. Mapa de procesos

6. Política de calidad

7. Objetivos de calidad

8. Política ambiental

9. Objetivos ambientales

10. Política de seguridad y salud en el trabajo.

11. Objetivos del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo

12. Política de seguridad de la información

13. Objetivos del sistema de seguridad de la información

14. Política de la gestión documental

15. Objetivos del sistema de gestión documental

16. Política de protección de datos personales

17. Control de la información documentada

18. Roles, responsabilidades y autoridades en el Sistema de Gestión de Calidad

1. NUESTRO DIRECCIONAMIENTO

La EIS CÚCUTA SA E.S.P ha establecido su direccionamiento estratégico a partir de los siguientes parámetros:

1.1. Misión

Asegurar la excelencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado principalmente, para los habitantes del área metropolitana de Cúcuta, con sustentabilidad ambiental, social y económica.

1.2. Visión

En el 2027 la EIS Cúcuta SA E.S.P. será reconocida como empresa líder de la región, que asegura la gestión de los servicios públicos con altos estándares de calidad y de gestión ambiental; confiable, competitiva, sostenible y rentable.

1.3. Objetivos Estratégicos

A. Objetivo de crecimiento y rentabilidad

Cumplir la función social de la entidad en cuanto al cubrimiento oportuno de los servicios con un crecimiento controlado de sus costos y gastos, sin poner en peligro su supervivencia y desarrollo a largo plazo.

B. Objetivo tecnológico

Implementar la plataforma tecnológica (Hardware y Software) necesaria para soportar el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Entidad.

C. Objetivo de recurso humano

Contar con el equipo humano competente para operar la cadena de valor y cumplir con los procesos institucionales, de forma que la capacidad de crear e innovar se constituya en una verdadera ventaja competitiva aplicable.

Propiciar un ambiente de trabajo gratificante que permita el desarrollo del recurso humano, a través de políticas de bienestar y capacitación orientadas a promover el cambio cultural y organizacional necesario para el crecimiento de la Entidad.

D. Objetivo de desarrollo comercial

Proyectar la Entidad hacia el mercado regional y fronterizo en la búsqueda de posicionamiento y generación de confianza en la prestación de servicios públicos domiciliarios y actividades conexas y complementarias.

E. Objetivo de responsabilidad social y ambiental

Enmarcar las actividades institucionales en un comportamiento ético y ambientalmente responsable, contribuyendo a la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en general.

F. Objetivo de fortalecimiento corporativo y mejora continua

Asegurar la cultura de planeación, seguimiento y control de la gestión como herramienta indispensable para el mejoramiento continuo de la Entidad, aplicando las mejores prácticas organizacionales.

G. Objetivo de buen gobierno

Garantizar el fortalecimiento y transparencia de las relaciones que la Entidad mantiene con sus partes interesadas, asegurando la formación de valores y la prevención de conductas corruptas.

1.4. Valores corporativos

Con el fin de identificar los valores aplicables a la empresa, se realizó la matriz axiológica teniendo en cuenta los grupos de referencia con los cuales se realizan contactos (Ver cuadro).

Los valores de la EIS Cúcuta SA E.S.P. son la base de su cultura organizacional, éstos son:

Responsabilidad: Nuestras actividades se encuentran enmarcadas en el cumplimiento oportuno de los compromisos adquiridos, en beneficio de la sociedad y el medio ambiente.

Compromiso: Nuestro equipo de colaboradores desarrolla sus actividades con sentido de pertenencia, en pro de la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Transparencia: Desarrollamos nuestra labor con claridad y de forma veraz, lo cual es la base de la generación de confianza con nuestros usuarios y colaboradores.

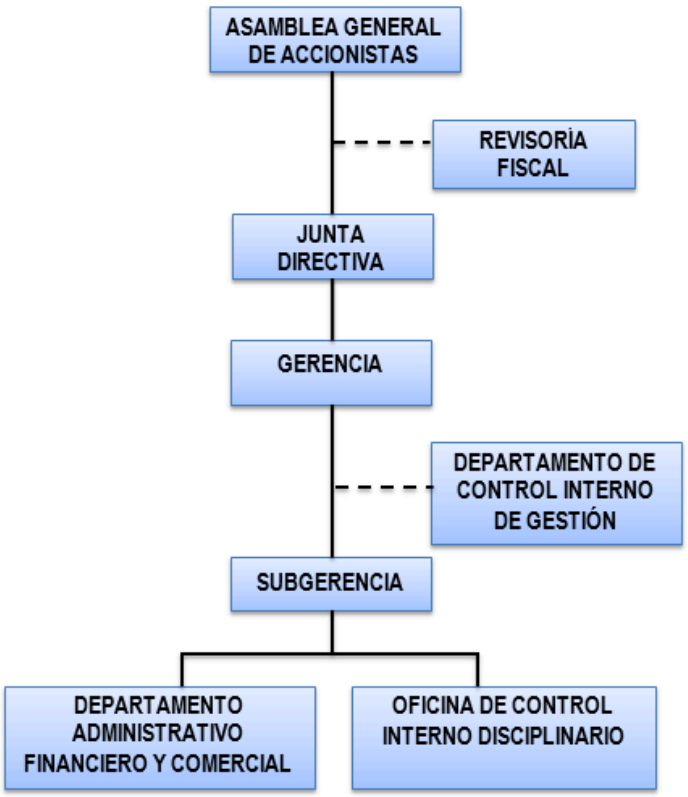
Efectividad: Contamos con la capacidad de cumplir nuestras metas y objetivos propuestos, optimizando los recursos para tales fines.

Respeto: En nuestra cultura corporativa, la base de las comunicaciones y del desarrollo de nuestra misión, se enmarca en el respeto, propiciando los espacios adecuados para el buen funcionamiento de la entidad.

Honestidad: Nuestra conducta es sincera y justa siguiendo los lineamientos morales y legales, lo cual se ve reflejado en el buen desempeño laboral y atención a los usuarios.

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Estructura de la empresa EIS CÚCUTA SA E.S.P., está compuesta por las diferentes unidades administrativas, los objetivos, las políticas, las estrategias y los esquemas de autoridad y responsabilidad. Esta Estructura es derivada de los Estatutos Sociales de la Entidad con sus modificaciones, del Convenio de Desempeño celebrado entre la Nación – Ministerio de Hacienda y Crédito Público, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, El Municipio de San José de Cúcuta y La Empresa Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta SA E.S.P. – EIS CÚCUTA SA E.S.P., sus modificaciones, Actos administrativos y Actas de Junta Directiva.



3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y REQUISITOS DE NO APLICABILIDAD

El Alcance del sistema de gestión de calidad de la EIS CÚCUTA SA E.S.P. está definido para: la “Supervisión e interventoría a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Cúcuta”.

- Requisitos de no aplicabilidad:

3.1 Trazabilidad de las mediciones: La organización no emplea equipos de seguimiento y medición que afecten la conformidad con la prestación del servicio durante las actividades de supervisión e interventoría desarrolladas.

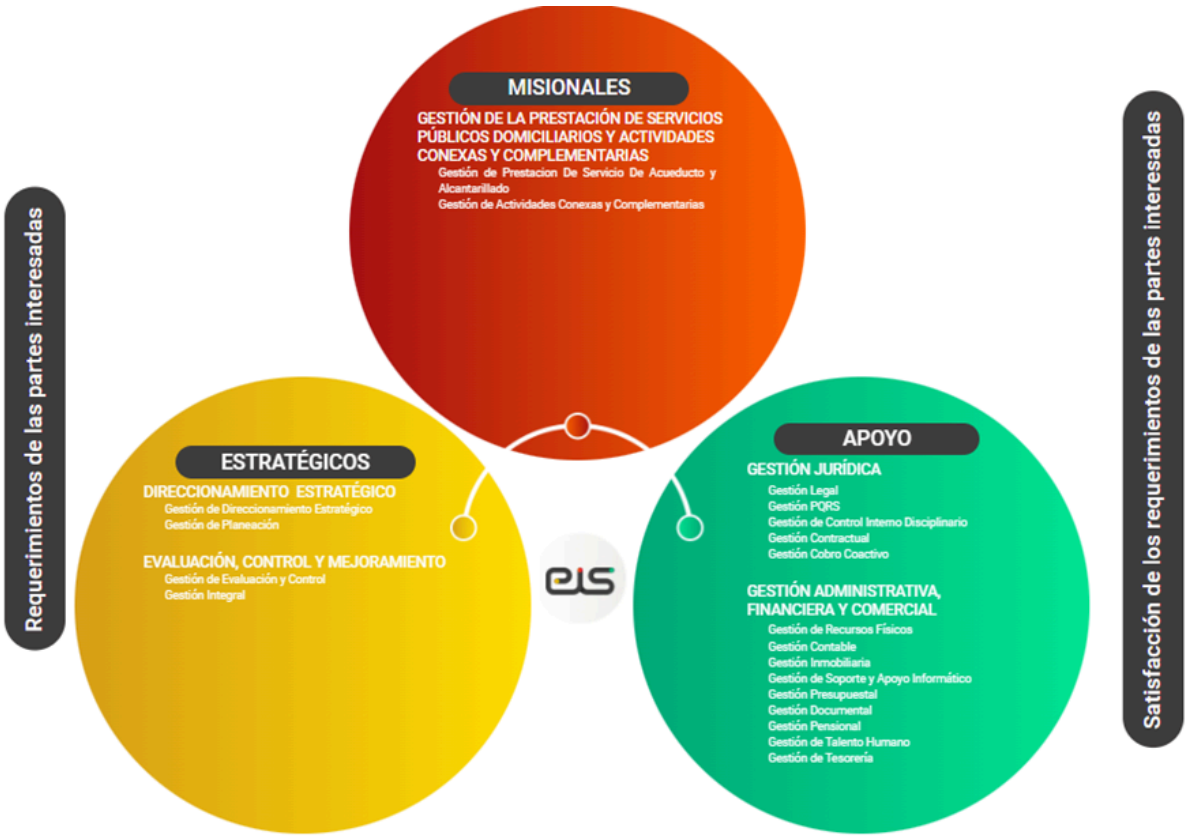
3.2 Diseño y Desarrollo: La organización no aplica actividades de diseño y desarrollo para realizar la supervisión e interventoría a la prestación del servicio.

4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

El alcance del sistema de gestión ambiental de la EIS CÚCUTA SA E.S.P. está definido para: la "Supervisión e interventoría a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Cúcuta". Aplican los requisitos establecidos en la norma ISO 14001:2015.

5. MAPA DE PROCESOS

En la EIS CÚCUTA SA E.S.P., se han determinado los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación, de la siguiente forma:



6. POLÍTICA DE CALIDAD

EIS CÚCUTA SA E.S.P., mantiene su compromiso con la satisfacción de los usuarios y demás partes interesadas cumpliendo con los requisitos establecidos para la prestación de servicios públicos y actividades conexas y complementarias, a través de una operación especializada y

apoyados en un equipo humano competente con la capacidad de crear, innovar y de actuar con honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

Nuestra operación está enmarcada en un comportamiento ético y socialmente responsable, el mejoramiento continuo de los procesos, el cumplimiento de los requisitos aplicables y la transparencia en todas las acciones institucionales para mantener relaciones de confianza con las partes interesadas y seguir contribuyendo con el progreso, el desarrollo regional sostenible y el bienestar de la comunidad.

7. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Asegurar la satisfacción de los usuarios y demás partes interesadas, a través del cumplimiento de los requisitos establecidos para la prestación de servicios públicos y actividades conexas y complementarias.

- Fortalecer la competencia y toma de conciencia del equipo humano, a través de una adecuada selección, capacitación y promoción de valores en el personal.

- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

8. POLÍTICA AMBIENTAL

Somos la EIS CÚCUTA SA E.S.P, una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios y actividades conexas y complementarias, comprometida con la sociedad y el entorno, para lo cual, contamos con un equipo humano competente y consciente con la protección del medio ambiente.

A través de la implementación de programas e iniciativas estratégicas ambientales, aseguramos cumplimiento de los requisitos aplicables al sistema de gestión ambiental.

Al asumir este importante reto ambiental, buscamos fortalecer las relaciones con la comunidad y demás partes interesadas, posicionándonos cada vez más como una organización confiable y orgullo de la región.

9. OBJETIVOS AMBIENTALES

Con la adopción de la presente política, la entidad se compromete con los siguientes objetivos ambientales:

- Implementar programas e iniciativas estratégicas que contribuyan al uso racional y eficiente de los recursos que impactan el desempeño ambiental de la organización.

- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión ambiental, fortaleciendo el compromiso con la protección de los recursos naturales.

10. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta SA E.S.P.- EIS Cúcuta SA E.S.P. es una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios y actividades conexas y complementarias que satisface las necesidades de sus usuarios a través de operador especializado, donde la alta gerencia como los funcionarios, contratistas, personal en misión, reafirman su compromiso mediante la identificación de los peligros, la evaluación y valoración de los riesgos, realizado a través de la matriz de peligros actualizada constantemente, la implementación de controles y el suministro de los recursos necesarios para prevenir incidentes, accidentes y/o enfermedades laborales, contribuyendo a la protección, promoción de la salud y el bienestar de sus funcionarios, contratistas personal en misión y proveedores, mediante la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST en la Empresa; cumpliendo con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales y otras que la entidad suscriba.

11. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Identificar los peligros, evaluar, valorar los riesgos y establecer los respectivos controles a sus funcionarios, contratistas y personal en misión, a través de la matriz de peligros actualizándose constantemente de acuerdo a los riesgos presentados.
- Desarrollar actividades de promoción y prevención con el fin de propiciar ambientes de trabajo seguro y mejorar las condiciones de vida del personal.
- Promover una cultura preventiva en el talento humano por medio de capacitaciones en aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Prevenir y controlar los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales en la Empresa.
- Brindar al personal que ingrese a la Empresa la inducción en aspecto de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo al oficio a desempeñar.

- Identificar y Cumplir los requisitos legales en Seguridad y Salud en el Trabajo aplicables a La Empresa De Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta S.A. E.S.P EIS Cúcuta S.A. E.S.P.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG – SST.

12. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Política de Seguridad y Privacidad de la Información es la declaración general que representa la posición de la administración de La Empresa De Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta EIS CÚCUTA SA E.S.P. con respecto a la protección de los activos de información (los funcionarios, contratistas, terceros. la información, los procesos, las tecnologías de información incluido el hardware y el software), que soportan los procesos de la Entidad y apoyan la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, por medio de la generación y publicación de sus políticas, procedimientos e instructivos, así como de la asignación de responsabilidades generales y específicas para la gestión de la seguridad de la información.

13. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Minimizar el riesgo de los procesos misionales de la entidad.
- Cumplir con los principios de seguridad de la información.
- Cumplir con los principios de la función administrativa.
- Mantener la confianza de los funcionarios, contratistas y terceros.
- Apoyar la innovación tecnológica.
- Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información.
- Proteger los activos de información.
- Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información.
- Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los funcionarios, terceros, aprendices, practicantes y clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Cúcuta EIS CÚCUTA SA E.S.P.
- Garantizar la continuidad del negocio frente a incidentes

14. POLÍTICA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

La Política de Gestión documental de la empresa de acueducto y alcantarillado - EIS CÚCUTA SA E.S.P., tiene como propósito el fortalecimiento del subproceso de gestión documental, enfocados en los ocho procesos archivísticos como son la planeación, producción, recepción, distribución, trámite, organización documental, consulta, conservación y disposición final de los documentos en cada una de las etapas de su ciclo vital.
Garantizando con ello la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información para la producción ,recepción, conservación y acceso a la información producida y recibida por la entidad, así mismo estableciendo medidas de preservación corto, mediano y largo plazo con apoyo de herramientas tecnológicas como el SIEP DOCUMENTAL, que faciliten las actividades diarias en el recibo y despacho de los documentos, junto con los instrumentos archivístico y personal idóneo para el desarrollo de cada una de sus actividades.

15. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Objetivo General: Formular una política de gestión documental tendiente a dar buen manejo a toda la documentación recibida y producida por la empresa de Acueducto y Alcantarillado EIS CÚCUTA SA E.S.P., cuyo propósito es hacer cumplir los procedimientos institucionales de la gestión documental que tiene como punto de partida la planeación estratégica de la empresa tendientes a garantizar la efectiva, eficaz y eficiente en sus actividades.

Permitiendo determinar lineamientos para la conservación de la información en soporte físico y electrónico; acorde con las necesidades de la empresa y los requerimientos legales, administrativos, técnicos y tecnológicos en la materia.

Objetivos específicos:

- Mejorar el Sistema de Gestión Documental de la Empresa de Acueducto y alcantarillado - EIS CÚCUTA SA E.S.P.
- Estipular estándares, metodologías y procedimientos, para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación de documentos de archivos (físicos y electrónicos), en desarrollo del Sistema de Gestión Documental Institucional.
- Promover la implementación de prácticas para la correcta gestión de los documentos e información institucional de manera integral y articulada con las políticas de cero papeles, MIPG, Gobierno Digital, seguridad de la información y austeridad del gasto, transparencia administrativa y lucha contra la corrupción.
- Construir los planes de auditoría tendientes a garantizar el correcto uso y administración de la información institucional de acuerdo a los lineamientos archivísticos para el control, acceso y disposición de la información pública.
- Garantizar Procedimientos en la producción y trámite de documentos de archivo al interior de la empresa de Acueducto y Alcantarillado - EIS CUCUTA ESP aplicación de

normas técnicas de ICONTEC, bases legales, funcionales y archivísticas que rigen el actuar de la empresa.

- Definir las áreas responsables y facilitadoras de la gestión de los documentos de archivo, tendientes a controlar y garantizar la organización, y la disponibilidad de la documentación institucional en cumplimiento con la misión de la empresa.
- Reconocer las necesidades y requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor de la Empresa de Acueducto y alcantarillado - EIS CÚCUTA SA E.S.P., en materia de gestión documental, respondiendo activa y positivamente a la garantía de sus derechos y ejercicio de sus deberes.
- Formular, aprobar, publicar y mantener los instrumentos archivísticos y documentales; soporte estratégico, administrativo y operativo de la gestión documental en de acuerdo con las regulaciones en la materia.
- Fomentar el uso y apropiación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como soporte de la gestión documental procurando la reducción del uso del papel, la eficiencia y confiabilidad en los procesos documentales soportados digitalmente, y promoviendo prácticas de transparencia administrativa.

16. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Empresa de Acueductos y Alcantarillado SA E.S.P. conforme a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información.

17. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Los mecanismos para la adecuada creación, actualización y control de la información documentada del SIG, están contemplados en el Procedimiento de Creación, Actualización y Control de información Documentada. Código: GI-PR-001.

18. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG).

La alta dirección ha establecido responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en el sistema de gestión de la calidad y se han comunicado a toda la organización. (Ver matriz de roles, responsabilidades y autoridades del Sistema Integrado de Gestión (**GD-FO-05**).