



**ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL  
PLAN INSTITUCIONAL DE GESTION  
AMBIETAL – PIGA – DE EMPRESAS  
PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.**



**ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE  
GESTIÓN AMBIETAL – PIGA – DE EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ  
S.A. E.S.P.**

**PRESENTADO POR  
LINA MARÍA MURCIA GOMEZ**

**Código  
2016217083**

**PRESENTADO A**

**LINO DE JESUS TORREGROZA MONSALVE**  
Tutor de prácticas profesionales

**ING. DARNELLY TORO JIMENEZ**  
Jefe inmediato empresa

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
INGENIERIA AMBIENTAL Y SANITARIA – IAS –  
8/03/2022**



## Contenido

1. PRESENTACIÓN.....	6
2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES.....	7
2.1. Objetivo General.....	7
2.2. Objetivos Específicos.....	7
2.3. Funciones del practicante en la organización.....	7
3. JUSTIFICACIÓN.....	9
4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	10
4.1. Información Básica.....	10
4.2. Servicios.....	10
4.3. Ubicación.....	11
4.4. Reseña Histórica.....	15
4.5. Número de Funcionarios.....	16
4.6. Planeación Estratégica.....	16
4.6.1. Misión.....	16
4.6.2. Visión.....	17
4.6.3. Objetivos Estratégicos.....	17
4.7. Organigrama.....	18
4.8. Descripción de procesos.....	19
4.8.1. Gerencia General.....	19
4.8.2. Asesor de Gerencia.....	19
4.8.3. Talento Humano.....	19
4.8.4. Secretaría General.....	19
4.8.5. Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional.....	20
4.8.6. Subgerencia de Servicios Públicos Domiciliarios.....	20
4.8.7. Subgerencia de Comercialización y Servicio Al Cliente.....	20
4.8.8. Subgerencia Administrativa y Financiera.....	20
4.9. Mapa de procesos.....	21
5. SITUACIÓN ACTUAL.....	22
6. BASES TEORICAS RELACIONADAS.....	23

7.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES .....	24
7.1.	Actividades relacionadas con las funciones del cargo.....	24
7.1.1.	Recopilación de información para el Estado de Cumplimiento. ....	24
7.1.2.	Apoyo a Respuestas a Derechos de petición y Solicitud de Información.....	24
7.1.3.	Apoyo en la revisión de documentos para el Certificado de Vertimientos....	24
7.1.4.	Asistencia en la reunión de cierre del Plan Departamental de Educación Ambiental. ....	24
7.1.5.	Participación en el COMEDA.....	25
7.1.6.	Informe de Seguimiento del Plan de Ahorro y Uso Eficiente del Agua – PUEAA.....	26
7.1.7.	Realización de los Informes de Seguimiento de los PSMV de los 9 municipios del Quindío. ....	26
7.1.8.	Apoyo en la revisión de las disponibilidades del servicio de acueducto y alcantarillado dadas por la Empresa.....	27
7.1.9.	Celebración Día Mundial del Agua. ....	27
7.2.	Actividades relacionadas con la propuesta de Grado “Actualización y Seguimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental” .....	28
7.2.1.	Identificación de aspectos e impactos ambientales .....	28
7.2.2.	Diagnóstico de aspectos e impactos ambientales .....	28
7.2.3.	Diagnostico Ambiental Institucional .....	28
7.2.4.	Servidores Públicos .....	29
7.2.5.	Inventario de Fuente Lumínicas .....	30
7.2.6.	Inventario Parque Automotor .....	30
7.2.7.	Diagnóstico del recurso eléctrico .....	30
7.2.8.	Diagnóstico de los residuos sólidos.....	31
7.2.9.	Inventario de Instalaciones Hidrosanitarias .....	31
8.	CRONOGRAMA .....	32
9.	CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS .....	34
	BIBLIOGRAFIA .....	35



## Listado de Tablas

Tabla 1. Número de Funcionarios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. ...	16
Tabla 2. Objetivos Estratégicos asociados al Plan Estratégico Institucional .....	17
Tabla 3. Bases teóricas relacionadas .....	23
Tabla 4. Funcionarios De EPQ S.A. E.S.P. ....	29

## Listado de Ilustraciones

Ilustración 1 Ubicación geográfica de la Oficina Principal de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	11
Ilustración 2 Ubicación Física de la Oficina Principal de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	11
Ilustración 3. Ubicación geográfica de la Oficina de Filandia de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	12
Ilustración 4. Ubicación geográfica de la Oficina de Pijao de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	12
Ilustración 5. Ubicación geográfica de la Oficina de La Tebaida de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	12
Ilustración 6. Ubicación geográfica de la Oficina de Buenavista de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	13
Ilustración 7. Ubicación geográfica de la Oficina de Génova de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	13
Ilustración 8. Ubicación geográfica de la Oficina de Génova de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	13
Ilustración 9. Ubicación geográfica de la Oficina de Montenegro de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	14
Ilustración 10. Ubicación geográfica de la Oficina de Circasia de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	14
Ilustración 11. Ubicación geográfica de la Oficina de Circasia de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	14
Ilustración 12. Ubicación geográfica de la Oficina de Salento de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	15
Ilustración 13. Organigrama de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	18
Ilustración 14. Mapa de Procesos de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. ....	21
Ilustración 15. Participación en la Reunión de Cierre del Plan Departamental de Educación Ambiental. ....	25
Ilustración 16. Encuentro del Consejo Municipal de Educación Ambiental del Municipio de Montenegro. ....	25



Ilustración 17. Celebración del día Mundial del Agua con los Funcionarios de la Sede Principal ..... 27

Ilustración 18. Fuentes Lumínicas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P..... 30

Ilustración 19. Punto ecológico de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. .... 31

Ilustración 20. Instalaciones Hidrosanitarias de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P..... 31



## 1. PRESENTACIÓN

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P, es una entidad pública que de acuerdo con la ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente, se encuentra inscrita ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, con ID 330. Las actividades registradas para el servicio de acueducto son: Captación, Conducción, Tratamiento, Almacenamiento, distribución, comercialización, para el servicio de alcantarillado: Recolección, Conducción, Tratamiento, Disposición Final y Comercialización y para el servicio público de gas: Distribución. La entidad cuenta con recursos físicos y humanos para la formulación, ejecución y evaluación de políticas, programas y proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de los Quindianos, cumpliendo con las disposiciones legales y enmarcados en un proceso institucional de mejora continua.

El presente proyecto integra toda la información de las practicas desarrolladas en la Oficina de Planeación y Mejoramiento Institucional por Lina María Murcia Gómez, las cuales son requisitos de grados para obtener el título de Ingeniería Ambiental y Sanitaria de la Universidad del Magdalena.

El objetivo fundamental del proyecto es Formular el PIGA (Plan Institucional de Gestión Ambiental) en “Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P”; Partiendo de un diagnóstico y una revisión inicial de la situación ambiental en la sede principal. Se realiza una lista de verificación según las condiciones del entorno, teniendo en cuenta una matriz legal y una matriz para identificación y valoración de impactos ambientales, que consiste en la valoración de los puntos críticos que generan mayor impacto y deterioro al ambiente institucional; seguidamente se procede desarrollar el Plan Institucional de Gestión Ambiental, de acuerdo con las necesidades de la institución, siguiendo los lineamientos establecidos.

De la revisión, se proponen 6 programas de gestión ambiental: programa de Ahorro y uso eficiente del agua, programa de ahorro y uso eficiente de la energía, programa de gestión integral de residuos sólidos, Programa de mejoramiento de las condiciones ambientales internas, programa de extensión de buenas prácticas ambientales y programa de transporte, manejo y almacenamiento de sustancias peligrosas . Cada programa contiene sus respectivas metas en función de los objetivos, sus indicadores de gestión y las áreas responsables de su ejecución, así como sus estrategias enfocadas en la mitigación de los impactos al medio ambiente, posibilitando la optimización de la gestión ambiental de la Entidad.

## 2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES

### 2.1. Objetivo General

Realizar las prácticas profesionales en Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P, en la ciudad de Armenia – Quindío, como aprendiz ambiental en la Oficina de Planeación y Mejoramiento Institucional, para optar al título de Ingeniero Ambiental y Sanitario del programa de Ingeniería Ambiental y Sanitaria de la Universidad de Magdalena.

### 2.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar las actividades y demás funciones establecidas en el acta de legalización y contrato de la empresa, acordes a las capacidades y conocimientos adquiridos durante mi periodo académico en la Universidad del Magdalena.
- Aportar a la entidad territorial un instrumento que permita la gestión ambiental, producto de un análisis descriptivo e interpretativo de la situación ambiental institucional y su entorno.
- Adquirir nuevos conocimientos en el área ambiental en la empresa durante el periodo de prácticas, que me permitan fortalecer mi experiencia entorno al desarrollo de actividades laborales dentro de una organización.

### 2.3. Funciones del practicante en la organización

- Construcción de un documento soporte para el desarrollo de campañas enfocadas a la gestión ambiental, compuesto por el diagnóstico y análisis situacional.
- Presentación de una propuesta temática para el desarrollo de campañas enfocadas a promover la concientización y sensibilización en temas ambientales.



**ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL  
PLAN INSTITUCIONAL DE GESTION  
AMBIENTAL – PIGA – DE EMPRESAS  
PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.**



- Desarrollo de un plan de acción para la realización de las campañas definidas a realizar en la sede principal de la entidad, enfocadas a promover la ejecución de buenas prácticas ambientales.
- Brindar Apoyo en las actividades educativas, investigativas, de vigilancia y control en materia ambiental, ecológica y preservación de los recursos naturales que se desarrollen a través de la Oficina de Planeación Técnica y Ambiental.
- Asistir, organizar y llevar un control de las diferentes actividades realizadas por la dependencia, fortaleciendo la participación y el cumplimiento de compromisos adquiridos en los diferentes espacios de orden ambiental.
- Colaborar con las acciones que sean pertinentes a su formación académica, establecidas dentro de los Consejos de Educación Ambiental del Departamento.
- Prestar su colaboración en el desarrollo de las demás funciones que surjan de la naturaleza de la dependencia, compatibles a su formación académica.

### 3. JUSTIFICACIÓN

La gestión ambiental debe ser entendida como una estrategia de prevención y resolución de las problemáticas ambientales y el mecanismos para mantener y potencializar las acciones encaminadas hacia la ecoeficiencia, el desarrollo sostenible y el cuidado y conversación de los recursos naturales. En Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. enmarca los principios, objetivos y estrategias ambientales que se materializan a través de instrumentos de planeación ambiental, que se determinan en el tiempo y alcance de la realidad de la empresa, a través del denominado Plan de Gestión Ambiental PIGA.

Es así que la actualización y seguimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. será un instrumento para el cumplimiento de los derechos fundamentales como en el artículo 79 y en complemento del artículo 89 de la constitución política de Colombia; además, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. como entidad prestadora de servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los nueve (9) municipios del Quindío cuenta con un gran número de funcionarios, contratistas y usuarios que justifican su construcción , planeación, seguimiento y actualización y no solo para dar cumplimiento a las normas ambientales sino como institución comprometida con el medio ambiente, el bienestar social, la defensa y la preservación de los recursos naturales.

Por lo tanto, la actualización y seguimiento del PIGA para Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P, se hace necesaria y fundamental para brindar soluciones y alternativas a las problemáticas basadas en la realidad de la empresa y a su vez se genera una cultura ambiental con responsabilidad social frente a la naturaleza, impulsando políticas para el uso eficiente de los recursos naturales, como el agua, energía y residuos, el mejoramiento de las condiciones ambientales y el control y manejo sostenible de los recursos; identificando los puntos críticos que nos permitan crear programas y acciones que mitiguen y prevengan los impactos. Aplicando la normatividad vigente y las estrategias institucionales.

Finalmente, el departamento del Quindío característico de abundantes recursos que hacen parte de la cultura del territorio y de sus muchas reservas ecológicas y de áreas de vital importancia como los bosques Bremen y Barbas, además el Quindío comparte con los departamentos de Caldas, Risaralda y Tolima, la extensión del Parque Nacional Natural Los Nevados en las cimas de la cordillera Central.



## 4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### 4.1. Información Básica

Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, es una empresa que existe para contribuir a la vida y al bienestar de la comunidad de la región donde ejerce su actividad, a través de la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que cumplen altos estándares de calidad, continuidad, cantidad y cobertura, labores ejercidas con responsabilidad social y ambiental, dando aplicación a la normatividad vigente y a los principios de neutralidad, solidaridad, distribución, simplicidad y transparencia. (epq.gov.co, 2011)

### 4.2. Servicios

Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. ESP, en cumplimiento de la Ley y las normas vigentes, se encuentra inscrita ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, suministrando los servicios de acueducto y alcantarillado, gas y nuevos negocios. Las actividades registradas para el servicio de acueducto son: Captación, conducción, tratamiento, almacenamiento, distribución, comercialización y para el servicio de alcantarillado: Recolección, conducción, tratamiento, disposición final y comercialización.

Empresas Públicas del Quindío, actualmente es el prestador–operador de los servicios públicos domiciliarios de Agua Potable y Saneamiento Básico en nueve municipios del departamento del Quindío: Buenavista, Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento, con capital 100% estatal, del tipo de las Sociedades Anónimas que se rige bajo el modelo del régimen privado para la contratación y el manejo de sus empleados. Así mismo EPQ, presta el servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo y con ello garantiza la disponibilidad permanente de gas propano a los usuarios de los municipios de Córdoba, Génova, Buenavista y Pijao del departamento del Quindío; prestando dicho servicio de manera eficiente y segura, mediante el cumplimiento de la normatividad aplicable, talento humano calificado y las políticas de la organización. (epq.gov.co, 2011)



### 4.3. Ubicación

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., cuenta con oficinas de recaudo y atención al cliente en 10 Municipios del Quindío y su oficina principal se encuentra ubicada en la Ciudad de Armenia.

- **Sede Principal: Ubicada en la Carrera 14 No. 22-30 en Armenia, Quindío.**

*Ilustración 1 Ubicación geográfica de la Oficina Principal de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P.*



*Fuente: Google Maps.*

*Ilustración 2 Ubicación Física de la Oficina Principal de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P.*



*Fuente: Google Maps.*



**ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE GESTION AMBIENTAL – PIGA – DE EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.**



- **Sede Filandia:** Ubicada en la Calle 7 No. 6-43

*Ilustración 3. Ubicación geográfica de la Oficina de Filandia de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P*



*Fuente: Google Maps.*

- **Sede Pijao:** Ubicada en la Calle 11 Carrera 4 esquina

*Ilustración 4. Ubicación geográfica de la Oficina de Pijao de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P*



*Fuente: Google Maps.*

- **Sede La Tebaida:** Ubicada en la Carrera 6 Calle 13 esquina

*Ilustración 5. Ubicación geográfica de la Oficina de La Tebaida de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P*



*Fuente: Google Maps.*



**ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE GESTION AMBIENTAL – PIGA – DE EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.**



- **Sede Buenavista:** Ubicada en la Carrera 3 No. 2-23

*Ilustración 6. Ubicación geográfica de la Oficina de Buenavista de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P*



*Fuente: Google Maps.*

- **Sede Génova:** Ubicada en la Carrera 11 No. 24-12

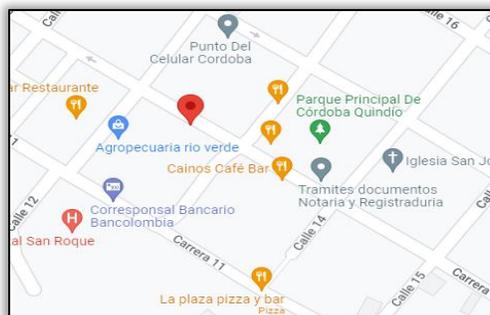
*Ilustración 7. Ubicación geográfica de la Oficina de Génova de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P*



*Fuente: Google Maps.*

- **Sede Córdoba:** Ubicada en la Carrera 10 No. 12-40

*Ilustración 8. Ubicación geográfica de la Oficina de Génova de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P*



*Fuente: Google Maps.*



**ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL  
PLAN INSTITUCIONAL DE GESTION  
AMBIENTAL – PIGA – DE EMPRESAS  
PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.**



- **Sede Montenegro:** Ubicada en la Calle 13 carrera 4 Edificio Firenza Local 5.

*Ilustración 9. Ubicación geográfica de la Oficina de Montenegro de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P*



*Fuente: Google Maps.*

- **Sede Circasia:** Ubicada en la calle 6 No. 12-81 esquina.

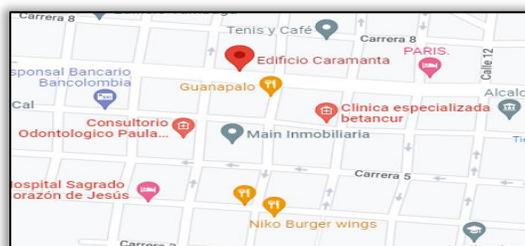
*Ilustración 10. Ubicación geográfica de la Oficina de Circasia de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P*



*Fuente: Google Maps.*

- **Sede Quimbaya:** Ubicada en la Carrera 7 No. 15-28 Edificio Caramanta Local 118

*Ilustración 11. Ubicación geográfica de la Oficina de Circasia de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P*



*Fuente: Google Maps.*



- **Sede Salento:** Ubicada en la Calle 6 No. 6-20 C.A.M

Ilustración 12. Ubicación geográfica de la Oficina de Salento de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P



Fuente: Google Maps.

#### 4.4. Reseña Histórica

Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP tuvo su inicio con la razón social Empresa Sanitaria del Quindío ESAQUIN S.A. que fue constituida por Escritura Pública número 826 del día 26 de abril de 1989 de la Notaría Primera de Armenia Quindío, como sociedad anónima entre entidades públicas, clasificadas legalmente de conformidad con el régimen de servicios públicos domiciliarios Ley 142 de 1994, como EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS OFICIAL, con domicilio principal en la ciudad de Armenia. La Escritura de Constitución fue suscrita por el entonces Gobernador del Departamento del Quindío, doctor Carlos Alberto Gómez Buendía, así como los alcaldes municipales de: Montenegro, La Tebaida, Quimbaya, Circasia, Génova, Buenavista, Salento, Córdoba, Pijao y Filandia.

Posteriormente cambió su denominación social por Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, con Escritura Pública número 61 del día 15 de enero de 2016 de la Notaria Cuarta de Armenia Quindío. Simultáneamente la Entidad amplió su objeto social para la prestación de otros servicios como lo son el Gas GLP por redes y Nuevos Negocios.

Actualmente su sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Armenia Carrera 14 No. 22-30 y oficinas coordinadoras en cada uno de los nueve (9) Municipios donde actualmente administra y se presta los servicios de Agua Potable, Saneamiento Básico y Gas, en los siguientes municipios: Buenavista, Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Salento, Montenegro, Pijao, Quimbaya y el municipio de Córdoba.



**ACTUALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL  
PLAN INSTITUCIONAL DE GESTION  
AMBIENTAL – PIGA – DE EMPRESAS  
PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.**



Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P, en cumplimiento de la ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente, se encuentra inscrita ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, con ID 330. Las actividades registradas para el servicio de acueducto son: Captación, Conducción, Tratamiento, Almacenamiento, distribución, comercialización, para el servicio de alcantarillado: Recolección, Conducción, Tratamiento, Disposición Final y Comercialización y para el servicio público de gas: Distribución.

El modelo regional implementado obedece a la política sectorial del Gobierno Nacional, es una posición preferente para la prestación del servicio frente a otros posibles prestadores, la Empresa tiene la facultad para operar siempre y cuando la prestación de los servicios sea eficiente y permita la sostenibilidad de esta.

#### **4.5. Número de Funcionarios**

*Tabla 1. Número de Funcionarios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.*

<b>Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P – SEDE PRINCIPAL</b>						
<b>Sede</b>	<b>Funcionarios de Planta</b>	<b>Contratista</b>	<b>Servicios Generales</b>	<b>Vigilancia</b>	<b>Pasantes</b>	<b>Conductores</b>
<b>Oficina Principal - Armenia</b>	54	13	1	2	7	2
<b>Total</b>						<b>79</b>

*Fuente: Autor.*

#### **4.6. Planeación Estratégica**

##### **4.6.1. Misión**

“E.P.Q.S.A.E.S.P es una empresa que existe para contribuir a la vida y al bienestar de la comunidad de la región donde ejerce su actividad, a través de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y gas que cumplen con altos estándares de calidad, continuidad, cantidad y cobertura, labores ejercidas con responsabilidad social y ambiental dando aplicación a la normatividad vigente y a los principios de neutralidad, solidaridad, distribución, simplicidad y transparencia.” (epq.gov.co, 2011)

#### 4.6.2. Visión

“En los próximos cuatro años, E.P.Q.S.A E.S.P continuará siendo una empresa sostenible y sólida financieramente, que será reconocida en la región por el cumplimiento exitoso e innovador de su propuesta de valor relacionada con la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y gas, que satisfacen plenamente a la comunidad beneficiaria, logrados a través de trabajadores competentes y de gran calidad humana, que ven soportada su labor en procesos estandarizados y eficaces y en una infraestructura física y tecnológica que evoluciona continuamente ante los cambios del entorno y ante las necesidades y expectativas de sus clientes.” (epq.gov.co, 2011)

#### 4.6.3. Objetivos Estratégicos

*Tabla 2. Objetivos Estratégicos asociados al Plan Estratégico Institucional*

<b>Procesos</b>	Objetivo: Tener procesos estandarizados y eficaces con buen soporte tecnológico y de infraestructura que garanticen el cumplimiento de la propuesta de valor.
<b>Clientes</b>	Objetivo: Satisfaces las necesidades de los clientes relacionados con los servicios de acueducto, alcantarillado y gas domiciliario, a través de una propuesta de valor que cumpla con las expectativas de proveedores y partes interesadas.
<b>Financiero</b>	Objetivo: Tener una organización sólida económicamente que genere valor de manera sostenible.
<b>Aprendizaje y Desarrollo de Talento Humano</b>	Objetivo: Contar con un talento humano competente y de gran calidad humana, que aprenda continuamente y practique los valores corporativos en un ambiente laboral favorable y seguro.

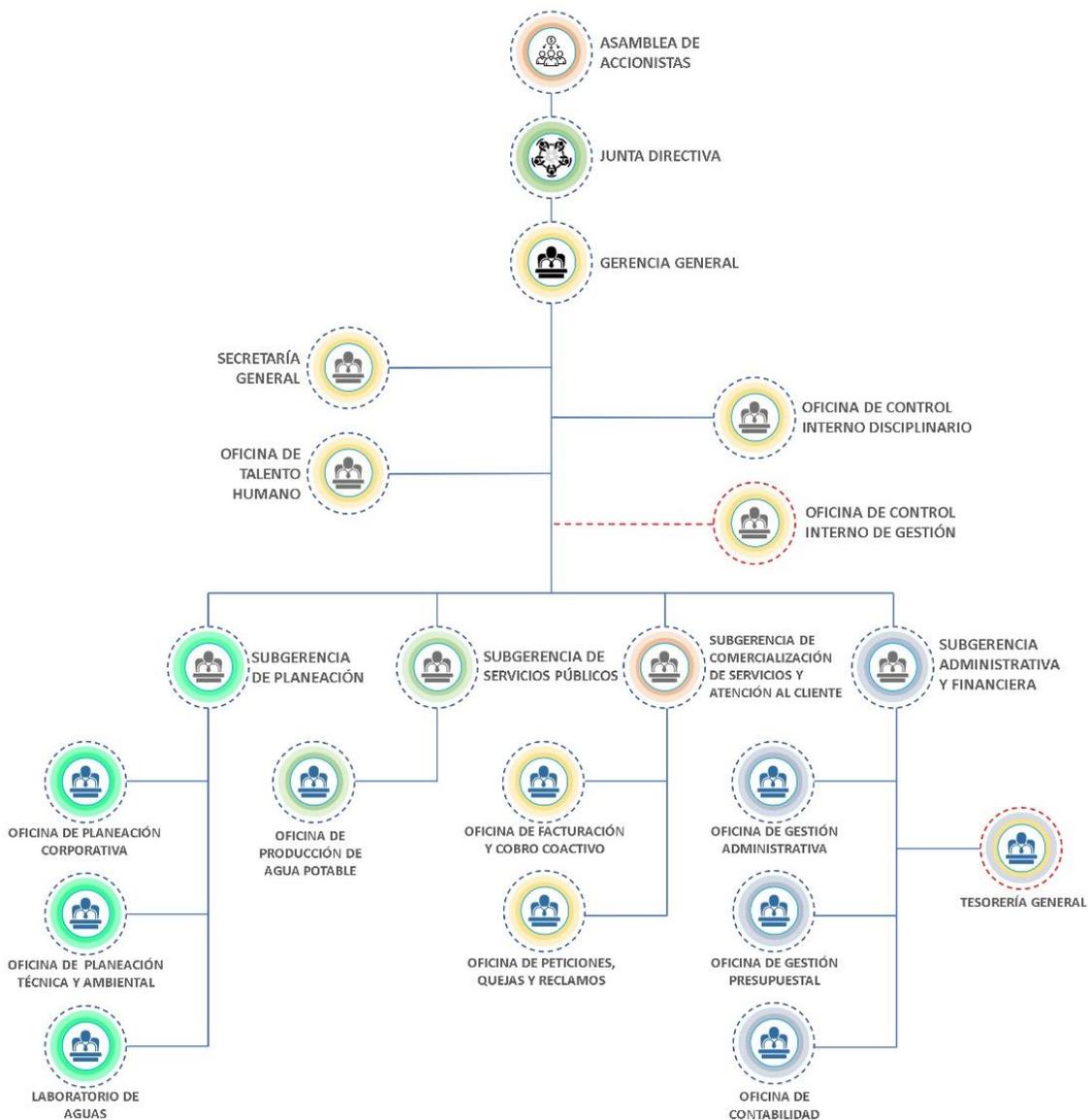
*Fuente: Plan Estratégico Institucional tomado de epq.gov.co*



## 4.7. Organigrama

El presente organigrama es la representación gráfica es la estructura administrativa de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Ilustración 13. Organigrama de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P



Fuente: Organigrama tomado de epq.gov.co

## **4.8. Descripción de procesos**

### **4.8.1. Gerencia General**

Ejercer la dirección general de la empresa y dirigir la formulación de las políticas institucionales y la adopción de planes, programas y proyectos necesarios para el cumplimiento de la Misión empresarial enmarcados en la búsqueda de los grandes propósitos de la organización, encaminados hacia su Visión, generando una cultura empresarial basada en la productividad, la competitividad y la aplicación de los principios que rigen la función administrativa y el régimen de servicios públicos domiciliarios.

### **4.8.2. Asesor de Gerencia**

Asistir, aconsejar y asesorar a la gerencia y a las diferentes subgerencias en el Direccionamiento Estratégico empresarial y en la formulación, adopción, ejecución y control de las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con la prestación de los servicios públicos a cargo de la empresa, en cumplimiento de su objeto social, misión y principios conforme a su naturaleza jurídica.

### **4.8.3. Talento Humano**

Dirigir la formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos relacionados con los procesos de talento humano en sus etapas de planeación, ingreso, permanencia y retiro de personal de la empresa y su complementaria administración de personal de conformidad con la gestión estratégica del talento humano prevista en las normas vigentes en procura del desarrollo de competencias laborales que contribuyan al cumplimiento de las funciones y la misionalidad de la empresa

### **4.8.4. Secretaría General**

Aplicar sus conocimientos profesionales para asegurar el apego y aplicación de la normatividad vigente en todas las decisiones, actuaciones y actos administrativos y de servicio de la empresa, así como la realización de las actividades de contratación, representación judicial, extrajudicial, administrativa y arbitral y demás asociadas, en pro de facilitar el cumplimiento de la misión de la entidad con criterios de eficiencia, eficacia y economía y demás principios que rigen la función administrativa y la prestación de los servicios públicos.



#### **4.8.5. Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional**

Dirigir la gestión, coordinación, supervisión y cumplimiento de los procesos y procedimientos establecidos para la formulación y ejecución de los planes, programas y proyectos dirigidos a ofrecer servicios públicos de excelente calidad, que logren satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

#### **4.8.6. Subgerencia de Servicios Públicos Domiciliarios**

Dirigir la gestión, coordinación, supervisión y cumplimiento de los procesos y procedimientos establecidos para la ejecución de los planes, programas y proyectos dirigidos a ofrecer servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas de excelente calidad, recurrencia y continuidad de manera que se logre satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

#### **4.8.7. Subgerencia de Comercialización y Servicio Al Cliente**

Dirigir la gestión, coordinación, supervisión y cumplimiento de los procesos y procedimientos establecidos para la formulación y ejecución de los planes, programas y proyectos dirigidos a la comercialización de los servicios públicos y la atención de clientes y usuarios con el propósito de mejorar los ingresos y optimizar los costos de la prestación del servicio.

#### **4.8.8. Subgerencia Administrativa y Financiera**

Dirigir la gestión, coordinación, supervisión y cumplimiento de los procesos y procedimientos administrativos y financieros de la empresa establecidos para la formulación y ejecución de los planes, programas y proyectos, generando valor agregado en la prestación de los servicios públicos a cargo de la empresa.

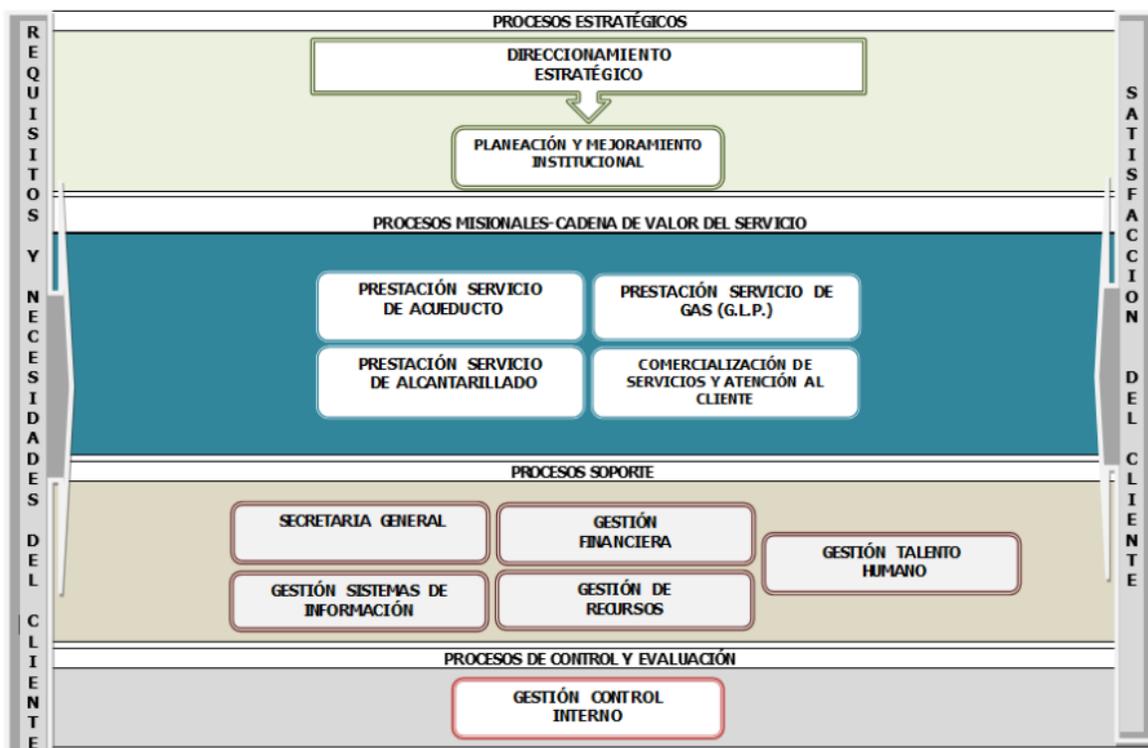


#### 4.9. Mapa de procesos

La operación de la administración de la empresa de servicios públicos esta soportada en un modelo operativo de procesos que integra las competencias institucionales y legales que rigen a las empresas de servicios públicos con el conjunto de planes y programas necesarios para el cumplimiento de sus funciones, misión y visión establecidos en su plan estratégico institucional. Está constituido por áreas, procesos y subprocesos, los cuales permiten determinar lo objetivos y funciones que orientarán el que hacer de las diversas dependencias de la empresa.

Los procesos de gestión están constituidos por:

Ilustración 14. Mapa de Procesos de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P



Fuente: Mapa de procesos tomado de Plan Estratégico Institucional

## 5. SITUACIÓN ACTUAL

En los últimos años la gestión ambiental ha tenido un gran impacto en las organizaciones, debido a su importancia y necesidad en el marco del desarrollo sostenible, no solo para las entidades, sino para la comunidad en general. “La gestión ambiental es el conjunto de acciones y estrategias mediante las cuales se organizan las actividades antrópicas que influyen sobre el ambiente con el fin de lograr una adecuada calidad de vida previniendo o mitigando los problemas ambientales” (Massolo, 2015) y su objetivo es crear en conjunto un crecimiento de la población, un desarrollo económico y la protección al medio ambiente; por lo cual impulsa a las entidades a ser conscientes sobre el valor del medio ambiente en nuestras actividades diarias.

Con esta nueva realidad, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P, empieza a abrirse camino a la implementación de políticas ambientales institucionales y herramientas de gestión ambiental para contribuir con un desarrollo sostenible con medidas preventivas, correctivas, de conservación y mejoramiento en sus instalaciones de trabajo; ya que por el desarrollo de sus actividades en la entidad se generan unos impactos relevantes en el ambiente y en una mínima medida en la salud de sus trabajadores; Teniendo en cuenta esto y con el deseo dar cumplimiento a la dispuesto en el Artículo 68 de la Ley 99 de 1993 de la planificación ambiental de las entidades territoriales que establece “Los departamentos, municipios y distritos con régimen constitucional especial, elaborarán sus planes, programas y proyectos de desarrollo, en lo relacionado con el medio ambiente, los recursos naturales renovables, con la asesoría y bajo la coordinación de las Corporaciones Autónomas Regionales a cuya jurisdicción pertenezcan, las cuales se encargarán de armonizarlos.” la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional con su oficina de planeación Técnica y Ambiental se propuso entre sus metas para la vigencia 2022, iniciar la actualización del Plan Institucional de Gestión Ambiental -PIGA, con el fin de promover acciones de gestión ambiental desde de la entidad territorial propendiendo al uso racional de los recursos a través de prácticas ambientales que contribuyan al cumplimiento de la normatividad ambiental vigente

Esta propuesta tiene como finalidad entregar un instrumento actualizado que contribuya con la planeación y ejecución de la gestión ambiental institucional, que reduzcan los impactos negativos, mejoren la productividad y la eficiencia de la entidad, ya que no se cuenta con estas herramientas



## 6. BASES TEORICAS RELACIONADAS

Tabla 3. Bases teóricas relacionadas

ÁREA	ASIGNATURA	COMPETENCIA
ADMINISTRATIVA	Ética Profesional.	✓ Desarrollar habilidades interpersonales como responsabilidad, compromiso, trabajo en equipo, comunicación y organización del tiempo.
		✓ Poner en práctica los valores humanos.
		✓ Cumplir con lo establecido en el código ético del Ingeniero (COPNIA).
GESTIÓN AMBIENTAL	Estudios De Impacto Ambiental	✓ Analizar el uso de los recursos naturales.
		✓ Identificar y evaluar los impactos sobre los recursos naturales.
		✓ Crear e interpretar matrices de aspectos e impactos ambientales.
		✓ Proponer medidas correctivas sobre impactos generados.
		✓ Crear y proponer programas de gestión ambiental.
	Legislación Ambiental	✓ Identificar el marco normativo aplicable.
Sistema De Gestión Ambiental	✓ Identificar aspectos e impactos generados en las funciones diarias.	
Gestión De Residuos Sólidos	✓ Identificación de residuos sólidos y peligrosos generados en la entidad.	
OPTATIVAS	Trámites Ambientales	✓ Identificar requerimientos, normas aplicables y autoridades ambientales competentes para los tramites ambientales.
	Inst. Hidrosanitarias	✓ Identificación y análisis de consumo de las instalaciones hidrosanitarias de la institución.

Fuente: Autor.



## **7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES**

### **7.1. Actividades relacionadas con las funciones del cargo**

#### **7.1.1. Recopilación de información para el Estado de Cumplimiento.**

Recopilación de información para la realización del estado de cumplimiento de los Municipios del Quindío (Buenavista, Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya, Salento de los años 2018, 2019, 2020 y 2021 para presentar ante la Autoridad Ambiental de acuerdo con el Decreto 1076 de 2015, La resolución 0631 de 2015 y la Resolución 0075 de 2011 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Sostenible.

#### **7.1.2. Apoyo a Respuestas a Derechos de petición y Solicitud de Información.**

Apoyar en las Respuestas a Derechos de Petición y en la Solicitud de Información Relevante a los certificados de vertimiento y al marco legal ambiental aplicable a cada caso.

#### **7.1.3. Apoyo en la revisión de documentos para el Certificado de Vertimientos.**

Apoyo en la revisión de la documentación requerida para el certificado de conformidad de vertimiento para los usuarios oficiales, comerciales, industriales o especiales de la red de alcantarillado.

#### **7.1.4. Asistencia en la reunión de cierre del Plan Departamental de Educación Ambiental.**

Participación en la reunión de cierre del PDEA (Plan Departamental de Educación Ambiental) y de otros entes de interés: CIDEA (Comité interinstitucional de educación ambiental), PROCEDA (Proyectos comunitarios de educación ambiental), COMEDA (comité Municipal de Educación Ambiental) para socializar las actividades realizadas durante el año y proponer los nuevos ejes temáticos para el año 2022.

*Ilustración 15. Participación en la Reunión de Cierre del Plan Departamental de Educación Ambiental.*



*Fuente: Autor.*

### **7.1.5. Participación en el COMEDA.**

Encuentro del Comité Municipal de Educación Ambiental (COMEDA) del Municipio de Salento para socializar las actividades realizadas durante el año y programar las actividades de los ejes temáticos para el año 2022.

*Ilustración 16. Encuentro del Consejo Municipal de Educación Ambiental del Municipio de Montenegro*





*Fuente: Autor.*

#### **7.1.6. Informe de Seguimiento del Plan de Ahorro y Uso Eficiente del Agua – PUEAA.**

Se recopiló la información en contexto del Plan de Ahorro y Uso Eficiente del Agua aprobado por la autoridad ambiental CRQ – Corporación Autónoma Regional del Quindío en cumplimiento del artículo segundo obligación 5 de la resolución número 00082 del 18 de mayo de 2021: “por medio de la cual se aprueba el programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua presentado por Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. Expediente número 7786-20.”

#### **7.1.7. Realización de los Informes de Seguimiento de los PSMV de los 9 municipios del Quindío.**

Se remitieron a la autoridad ambiental CRQ – Corporación Autónoma Regional del Quindío la información correspondiente a los Informes de seguimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV de los nueve (9) Municipios del Quindío: Buenavista, Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento, dónde Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. realiza la operación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, asimismo, en cumplimiento del artículo 1, Parágrafo 3 numeral 7b de las resoluciones por medio del cual se aprueban y se ajustan los PSMV de los municipios.



### 7.1.8. Apoyo en la revisión de las disponibilidades del servicio de acueducto y alcantarillado dadas por la Empresa.

La empresa tiene la obligación de suscribir nuevos usuarios para los servicios de acueducto y alcantarillado mediante un oficio donde se especifica la línea de acueducto y las condiciones de conexión de alcantarillado para que posteriormente se realicen las legalizaciones y conexiones correspondientes.

### 7.1.9. Celebración Día Mundial del Agua.

En conmemoración del Día Mundial del Agua se programa un concurso llamado “cada gota cuenta”, además de concientizar por cada oficina por medio de preguntas relevantes a la importancia del Agua en Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P.

*Ilustración 17. Celebración del día Mundial del Agua con los Funcionarios de la Sede Principal*



*Fuente: Autor.*



## **7.2. Actividades relacionadas con la propuesta de Grado “Actualización y Seguimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental”**

El Plan Institucional de Gestión Ambiental aplica para cada una de las Oficina de Recaudo y Atención al Cliente De Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., para las que estén en funcionamiento y sedes futuras; por lo tanto, las actividades presentadas a continuación se realizaron individualmente para cada una de ellas.

### **7.2.1. Identificación de aspectos e impactos ambientales**

A través de una visita se realiza la identificación de aspectos e impactos ambientales generados en cada una de las sedes, mediante una matriz de evaluación de impactos.

### **7.2.2. Diagnóstico de aspectos e impactos ambientales**

Elaborar un diagnóstico ambiental del entorno de las oficinas de recaudo y atención al cliente; Mediante una visita a cada instalación donde se evalúa el entorno dividido por localidad. En el diagnóstico del Entorno se evalúa su hidrografía, zonas ambientalmente adecuadas, suelos y emisiones. Con esta información se identifica la problemática central, sus riesgos y amenazas.

Con el diagnóstico del entorno, se identifican y evalúan los riesgos y amenazas a los que está expuesto cada sede con su debida categorización (Ambientales, sociales y antrópicos).

### **7.2.3. Diagnostico Ambiental Institucional**

Elaborar un diagnóstico ambiental institucional de las oficinas de recaudo y atención al cliente; mediante un visita a cada instalación, donde se hace un Registro de funcionarios, un inventario de fuentes lumínicas, inventario de fuentes hidrosanitarias, inventario del parque automotor, diagnóstico del recurso hídrico, diagnóstico del recurso eléctrico, diagnóstico del recurso aire, diagnóstico de residuos sólidos, peligrosos y especiales



#### 7.2.4. Servidores Públicos

Se realiza un registro de todos los funcionarios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

*Tabla 4. Funcionarios De EPQ S.A. E.S.P.*

<b>Funcionarios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.</b>	
<b>Sede: TODAS</b>	
Gerente	1
Asesor de Gerencia	2
Secretario General	1
Subgerente	4
Jefes de Oficina	11
Tesorera	1
Profesional Universitario	21
Técnico Administrativo	9
Contratistas	28
Técnico Operativo	2
Auxiliar Administrativo	21
Lector	17
Fontanero	24
Operario de Mantenimiento	1
Gas	2
Operario de Plantas de Tratamiento	55
Conductor	6

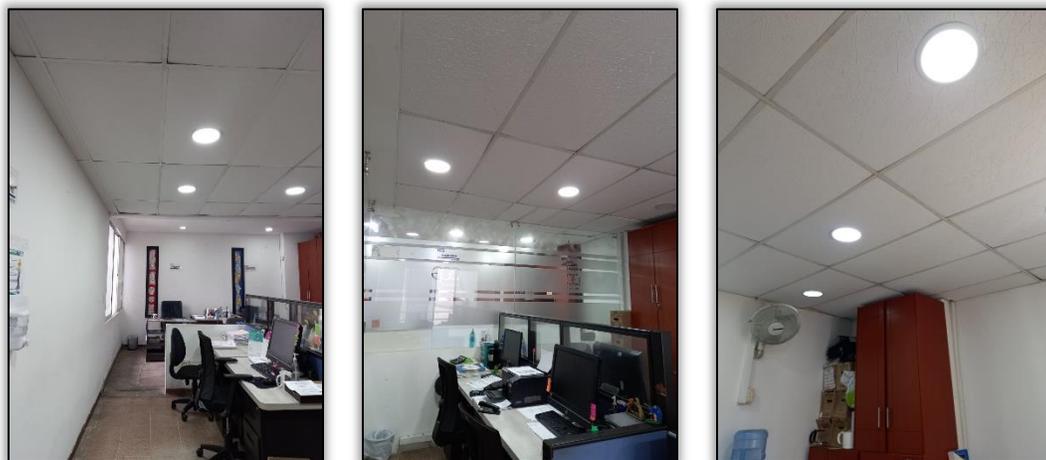
<b>Funcionarios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.</b>	
Recolector de Muestras	1
Pasante	10
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>

*Fuente: Autor.*

### **7.2.5. Inventario de Fuente Lumínicas**

Se realiza un inventario de las fuentes lumínicas por sede, se contabilizan y se caracterizan por ahorradoras y led.

*Ilustración 18. Fuentes Lumínicas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.*



*Fuente: Autor.*

### **7.2.6. Inventario Parque Automotor**

Se realiza un inventario del parque auto motor de la entidad, se contabilizan y se caracterizan por su cilindraje.

### **7.2.7. Diagnóstico del recurso eléctrico**

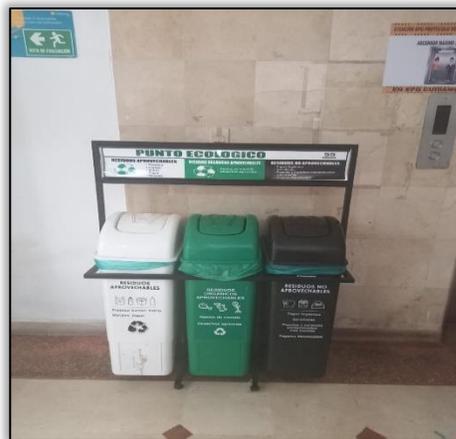
Se realiza la evaluación del consumo eléctrico mediante los registros llevados en Kwh de los año 2021 y se realizan un análisis del consumo anual con sus respectivas graficas.



### 7.2.8. Diagnóstico de los residuos sólidos

Se realiza evaluación de la gestión de los residuos en cada una de las sedes, no se lleva un registro de kg generados en la entidad y se propone en el plan estas y otras disposiciones.

*Ilustración 19. Punto ecológico de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.*



*Fuente: Autor.*

### 7.2.9. Inventario de Instalaciones Hidrosanitarias

Se realiza un inventario de las instalaciones hidrosanitarias por sede, se contabilizan y caracterizan por ahorradoras y no ahorradoras.

*Ilustración 20. Instalaciones Hidrosanitarias de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.*



*Fuente: Autor.*







## 9. CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

En el periodo de prácticas profesionales realizadas en Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se desarrollaron las actividades enmarcadas en el manual de funciones del cargo y demás tareas asignadas por el jefe inmediato, manteniendo siempre los protocolos de bioseguridad ante la emergencia sanitaria presentada por COVID 19.

Durante el desarrollo de la práctica se pudieron identificar impactos ambientales negativos provenientes de los procesos y actividades que se realizan en la entidad; esta problemática se centra en procesos inadecuados de la gestión integral de los residuos sólidos, consumo excesivo de agua y energía (por falta de nuevas tecnologías ahorradoras), aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero por fuentes fijas y móviles y consumo de papel.

De acuerdo con los análisis realizados, se actualiza el “El Plan Institucional de Gestión Ambiental”, que busca la disminución progresiva de los impactos negativos generados por las actividades diarias, también busca fortalecer la educación ambiental para el mejoramiento de los hábitos colectivos de los servidores públicos en general. Este plan se pudo integrar como propuesta de grado ante la Dirección de Programa de la Universidad del Magdalena para optar al título de Ingeniera Ambiental y Sanitaria.

Finalmente, gracias a la participación en las distintas actividades desarrolladas en la empresa dieron la posibilidad de proponer ideas y estrategias en cada uno de los procesos que se realizaron, así mismo el fortalecimiento de habilidad y destreza en el ámbito laboral

## BIBLIOGRAFIA

- Norma ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental versión 2015.
- Decreto 4741 de 2005. Prevención y Manejo de los Residuos o desechos peligrosos.
- Decreto 1609 Gestión y Manejo de Residuos peligrosos.
- Ley 1523 de 2012. Normatividad del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.
- Decreto 1713 Gestión de Residuos Sólidos
- Resolución 1512 de 2010 Por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Computadores y/o Periféricos y se adoptan otras disposiciones.
- Manual General de Calidad, 2018, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P