

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 1 de 25

NORMA:
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. NTC ISO 9001: 2008

Versión		Fecha	
13		JUNIO 2016	
Elaborado por	Revisado por		Aprobado por
Representante de la Dirección	Comité de Calidad		Gerente

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 2 de 25

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN4

2. RESEÑA HISTORICA4

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL8

3.1 ORGANIGRAMA9

3.2 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES10

4. ALCANCE, PROCESOS E INTERRELACIONES10

4.1 ALCANCE.....10

4.2. EXCLUSIONES PERMISIBLES.....10

4.3 PROCESOS E INTERRELACIONES10

4.4 MAPA DE PROCESOS10

4.5 TABLA DE RELACIONES.....11

4.6 MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SUS INTERRELACIONES.15

5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD15

5.1 PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO.....15

6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO16

6.1 MISIÓN.....16

6.2 VISIÓN.....16

6.3 POLÍTICA DE CALIDAD16

6.4 OBJETIVOS DE CALIDAD.17

7. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS18

8. CONTROL DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO18

9. REQUISITOS DEL CLIENTE19

10. REVISIÓN DE CONDICIONES DEL CONTRATO Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE20

11. COMUNICACIÓN INTERNA21

ENTRADAS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN21

MEDIOS UTILIZADOS PARA LAS COMUNICACIONES.....21

12. AMBIENTE FÍSICO Y PROVISIÓN DE RECURSOS22

13. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y AMBIENTE LABORAL.....23

14. DOCUMENTACIÓN23

15. COMPRAS24

16. EQUIPO DE MEDICIÓN25

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01 Hoja: 3 de 25
---	-------------------------------------	--

17. ANEXOS.....25

- Anexo 1: Mapa de Procesos.....25
- Anexo 2: Matriz de Caracterización de Procesos y sus Interrelaciones25
- Anexo 3: Contrato de Condiciones Uniformes25
- Anexo 4: Tablero Control de Indicadores de Gestión25

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 4 de 25

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad diseñado e implementado por **EMPOCABAL E.S.P. E.I.C.E** pretende garantizar la calidad de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, mantener y mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región, los cuales se especifican en el Manual de Calidad, documento exigido por la norma ISO 9001 Versión 2008 en su numeral 4.2.2 y que contiene entre otros aspectos, el alcance del sistema, referencia de los procesos documentados y su interrelación.

El presente manual de calidad representa la estructura general del sistema de gestión de la organización y es el documento maestro utilizado como guía en la aplicación e implementación de los diversos requisitos solicitados por la norma ISO 9001 VERSION 2008 para garantizar el mejoramiento continuo de la Empresa.

2. RESEÑA HISTORICA

Santa Rosa al igual que los caseríos, aldeas y poblaciones de la época, carecía de acueducto y alcantarillado, así fuera rudimentarios. Por decenas de años los habitantes utilizaron las aguas de los nacimientos que proliferaban por todas partes, o de la que acumulaban en los aljibes construidos en el patio trascorral de las casas. En la parte inferior de la plaza (Calle 14), había un abundante manantial al que acudían los muchachos del vecindario con ollas y tarros de guadua. Con el trajín de personas y animales se formaron unos lodazales tan impresionantes que la tradición no los ha olvidado. Los pobladores no tenían, pues, problema por carencia de agua en toda época del año. El lavado de ropas la hacía en casa en bateas de maderas o acudían a orillas del río San Eugenio o a las quebradas del Paraíso y la Paz, a pocas cuerdas de la plaza.

A falta de alcantarillado, se utilizaban el solar con sus matas de plátano, caña, malezas, o se hacían hoyos que luego se cubrían con tierra. Un testigo ocular, el padre Nicasio Buitrago Orozco, en reportaje concedido al escritor y poeta Benjamín Dique (1.964), decía: “En el pasado si éramos un villorrio sin pretensiones. La plaza se encontraba sembrada de cabuya y allí mismo funcionaba el costo publico; también el inodoro publico, pues las casas del pueblo no contaban con este servicio y los habitantes debían utilizarlo al precio de un real”. Costoso servicio, concluimos nosotros, porque, según el anciano reportado, en aquellos tiempos un pollo valía un real, aunque no aclaro el tamaño del pollo.

Con el correr de los años, el comisionado o cabildo fue resolviendo poco a poco el problema de suministro de agua de cada una de las viviendas de la aldea. A pesar de la escasez de recursos, la administración contaba con la contribución legal, gratuita y personal de los vecinos. El agua se condujo desde el río San Eugenio por acequias estrechas hasta la colina del rosario, exactamente en la esquina de hoy carrera 14 con calle 7; de allí, también por acequia cubierta con lajas de piedras, bajaba por la “calle real” (carrera 14) distribuyendo ramificaciones a otras calle y a las casa en donde caía en una alberca de unos cincuenta centímetros de profundidad, labrada en tierra, pegado en

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 5 de 25

ocasiones con ladrillos y con cal.

Con el agua en el patio de la casa, cayendo en forma continua, se creó la necesidad de construir cañerías que recibieran las aguas sobrantes y las heces provenientes del lavadero, cocina y el pequeño retrete levantado generalmente al aire libre. Tales aguas desembocaban en el alcantarillado, paralelas a la acequia que conducía el agua limpia. Debido a la prosperidad de la tierra y a continuos desperfectos en los canales, la contaminación era el fenómeno diario.

La Administración Municipal en la última década del siglo pasado, estableció un servicio más o menos organizado de acueducto. El concejo por Acuerdo N° 004 del 28 de mayo de 1.890 estableció normas para la prestación y administración del servicio. La primera “paja de agua” fue adjudicada en propiedad del señor Emiliano Henao. En el acta respectiva consta que el valor recibido por tal concepto se invirtió “en la continuación de la obra de conducción de la misma agua a la plaza pública” De la esquina de la carrera 14 con calle 12 (Palacio Municipal), se tendió de barro para alimentar pequeños surtidores en el centro y parte baja de la plaza De paso, allí tomaban agua los arrieros que atravesaban el sitio en sus recuas, se proveían los vecinos que no habían comprado aun la “paja de agua” y los campesinos que acudían a la misa del domingo lavaban allí los pies y los cabellos cuidadosamente, mirándose en un pequeño espejo de marco de color zapote que invariablemente llevaban consigo.

A partir de 1.915 la administración suspendió la adjudicación de la “paja de agua” con carácter de propiedad adelantándose a los futuros pleitos con los propietarios, cuando se cambiara el sistema primitivo de cañerías por otros más modernos y resultó sabia la prevención porque, con la escritura en mano, suscrita antes de 1.915, se negaba a aceptar el reglamento de la nueva empresa que solo reconocía al cierre, el carácter de simple usuario del servicio.

En el mencionado año de 1.915 se pagaba anualmente por arrendamiento de una “paja de agua” la suma de tres pesos con sesenta centavos (\$3.60). Esta fue la situación del acueducto de la población, hasta comienzos del presente siglo.

Ya se vio como, desde el último año mencionado, el municipio pensó en serio en dotar a Santa Rosa, no solo de energía eléctrica sino también de acueducto metálico.

Cuando el río San Eugenio crecía, el agua sucia de la borrasca se desbordaba también por las acequias que venía al poblado trayendo sabaletas de buen tamaño que, en ocasiones, al llega a la colina del rosario, saltaban a los caños igualmente crecidos, para finalmente ser atrapadas en las calles, a mano limpia, por la ágil y entusiasmada muchedumbre, Ismael Henao, por muchos años policía escolar, desempeñaba también el cargo de recorredor de la acequia y propiamente tenía responsabilidad del suministro normal del agua. Cuando ocurría algún desmoronamiento u otro percance que obligaba la suspensión del servicio, Ismael recorría todo el poblado, gritando desde cada esquina “A las ocho quitan el agua” con este anuncio sabían los habitantes que ese día tenían que salir con sus múcuras, ollas y tarros de guadua a proveerse en el pozo o riachuelo cercano, entonces puro y cristalino.



Manual de Gestión de Calidad

Código
MC-01

Hoja: 6 de 25

Con planos del acueducto y alcantarillado, elaborados por el ingeniero José Ramírez Jons, debidamente aprobados, se dio en 1.926 principio a la instalación de un acueducto metálico para proveer de agua suficiente a la población, por lo menos por un periodo de cuarenta años. A la sazón dirigía los destinos de la ciudad con su mayor política el señor Pedro Luis Jiménez, hombre emprendedor, dinámico y tenaz que tomo **a pecho la realización de las obras que en** el momento más necesitaba Santa Rosa: Acueducto y alcantarillado. Como presidente del concejo propuso a la corporación las medidas indispensables para arbitrar los recursos necesarios que fueron proporcionados, por el Municipio, parte del departamento y la Nación. Mucho le ayudo en su empresa su condición de Diputado a la Asamblea. Con gran empeño comprometieron su colaboración eficaz, muy valiosos elementos de la sociedad, entre ellos el señor Antonio Arcila, presidente de la Junta de Acueducto, quien elaboro el proyecto de contrato para la adquisición de materiales, contrato que una vez aprobado por el cabildo, le fue adjudicado a una empresa americana que cumplió fielmente las condiciones acordadas. El acueducto, fue inaugurado en los últimos días de diciembre de 1.926 pero, solo meses después, pudo darse realmente por concluido.

Año y medio aproximadamente, requirió la densa colmena de trabajadores para extender los 23 kilómetros de tubería metálica que llevo a los rincones más apartados de la población. Igual cosa ocurrió con la red de alcantarillado. Santa Rosa vivió mucho tiempo la alegría del trabajo y resolvió para varias décadas los problemas fundamentales para su desarrollo y vitales para la salud y bienestar de sus gentes.

El acueducto metálico inaugurado en 1.926 fue calculado para un periodo de 40 años, pero no cumplió aun el plazo, se creo la necesidad de reemplazarlo teniendo en cuenta estos factores: la tubería de distribución aparecía notablemente oxidada y su capacidad deficiente debido al rápido crecimiento de la población dentro del perímetro urbano. Por otra parte era muy alto el grado de contaminación de las aguas por presencia de bacterias en una proporción de 50 por ciento cúbico, según lo certifico el Ministerio de Salud. Esta contaminación era producida particularmente por los residuos del balneario los termales y las heces del ganado de las laderas y eran arrastradas por la lluvia hasta la acequia, destapada en trayecto de ocho kilómetros.

Era de urgencia entonces, buscar otra fuente de aprovisionamiento, conducir el agua por tubería desde la “bocatoma”, instalar planta de tratamiento y cambiar las redes de distribución.

En 1.963 la alcaldía, servida entonces por el Doctor Gabriel Patiño Londoño, llevo al consejo la iniciativa de crear una sociedad anónima que resolviera los problemas de Acueducto y Alcantarillado. La corporación aprobó el Acuerdo N° 050 de octubre 25 de 1.963 que autorizo al personero para constituir una sociedad con participación del municipio, como mayor accionista y el Instituto Nacional de Fomento Municipal (Insfopal), cuya Gerencia la ejercía el doctor Hernando Trujillo Arango, oriundo de la ciudad, quien había manifestado el mayor interés por ayudar a Santa Rosa en la solución de sus apremiantes necesidades.

Se constituyo, pues en 1.968 la sociedad que se denomino “Acueducto y Alcantarillado de Santa Rosa de Cabal S.A.” con la sigla “ACUARROSA S.A.” bajo escritura publica N° 677

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 7 de 25

del 31 de mayo. Fueron socios Insfopal, el Municipio y Diez particulares. El municipio apporto en acciones el valor de los bienes y rentas del acueducto y alcantarillado.

Se abandono el río San Eugenio y se construyo una pequeña represa en el río Campoalegrito, río de caudal suficiente y mucho menos contaminado, pero quedaba pendiente el problema vital: La planta de purificación.

Correspondió al mismo funcionario doctor Gabriel Patiño Londoño, presentar al concejo un proyecto de acuerdo que fue aprobado con el N° 031 de junio 9 de 1.971, por el cual se autorizo al señor alcalde para adquirir los terrenos necesarios para la construcción de la planta de tratamiento para la construcción de los tanques de almacenamiento y para la conducción del agua al municipio de Dosquebradas.

El socio “Instituto de Fomento Municipal” (insfopal), termino la obra del nuevo acueducto en 1.978. En el mismo año fue transformada la Sociedad “ACUARROSA S.A.” en la “Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal S.A. EMPOCABAL S.A.” con la supresión de socios particulares en ella. Hacen parte de la Junta: Insfopal, el Departamento de Risaralda, Emporis Ltda., El Municipio de Santa Rosa de Cabal y la Beneficencia de Santa Rosa.

Se quiere dejar constancia de la labor pertinaz cumplida por el señor Rafael Gutiérrez Hoyos a favor de la purificación del agua destinada al consumo publico, campaña insistente de servicio humanitario, que contribuyo para las entidades responsables se dieran prisa en la solución de tan grave problema de salud.

El 21 de septiembre de 1.983 se reforma los estatutos nuevamente, ya que el municipio compra todas las acciones y queda dueña de la empresa, además se cambia su razón social, ya que nunca se hizo cargo del aseo y el matadero, dejando su fin primordial encaminado al acueducto y alcantarillo del municipio y de algunas veredas del mismo. Esto trajo como consecuencia modificar su nombre quedando “Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal, EMPOCABAL”. Este acto lo realizaron con escritura pública # 1267 de 1.983

En septiembre 5 de 1.997 mediante Acuerdo N° 035, el Honorable Concejo Municipal le otorga facultades al Alcalde Municipal para realizar la transformación del establecimiento público EMPOCABAL en empresa industrial y comercial del estado, de conformidad con la Ley 142 de 1.994 “Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios”, el cual se realizo mediante los Decretos 227 de Diciembre 29 y el Decreto 235 de Diciembre 31 de 1.997 emanados por la Alcaldía Municipal. A partir de Enero 1 de 1.998 la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL debe utilizar las siglas E.S.P. (Empresa de Servicios Públicos) y E.I.C.E. (Empresa Industrial y Comercial del Estado)


	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 8 de 25

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Empresa, cuenta con una estructura administrativa formal en la que se han definido las responsabilidades y autoridades de las personas. Se anexa el organigrama general.

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 9 de 25

3.1 Organigrama

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 10 de 25

3.2 Responsabilidades y Autoridades

Las responsabilidades, las autoridades y el perfil de los cargos están contenidos en el MCR-02 Manual de Cargos, Autoridades y Responsabilidades

4. ALCANCE, PROCESOS E INTERRELACIONES

4.1 Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E”:

- Cubre la Prestación de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo: Captación, Potabilización, Distribución y Comercialización del Servicio Público de Acueducto. Recolección y Transporte de Aguas Residuales. Recolección, Transporte y Disposición Final de los Residuos Sólidos, Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas.

4.2. Exclusiones permisibles

Dadas las condiciones del servicio que presta la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, donde no se realizan actividades de Diseño repetitivas, ni directamente por la empresa sino por contratistas externos (obras civiles), el numeral 7.3 no aplica para la organización.

4.3 Procesos e interrelaciones

Para mayor claridad se incluye el resumen de procesos comprendidos en el Sistema de Gestión de Calidad con su secuencia, la Matriz de Caracterización de Procesos con sus Interrelaciones (anexo 2) y la Visión Sistémica de Procesos (anexo 1).

4.4 Mapa de procesos

Ver anexo 1.

4.5 Tabla de relaciones

PROCESO	CONTENIDO DEL PROCESO	REQUISITOS DE NORMA
PAE 10 GESTIÓN GERENCIAL	Procedimiento de Planificación, Revisión y Mejora del Sistema de Gestión Gerencial	4.1, 4.2.1 c) d), 5.1, 5.4.2, 5.6.1, 5.6.3, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Contratación de Servicios y Construcción de Obras Civiles	4.1 a) , 4.2.1 c), 6.3 a) , 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Comunicaciones Internas	4.1 a) , 4.2.1 c) , 5.5.3, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Gestión Documental	4.1 a) , 4.2.1 c) , 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Sistemas	4.1 a) , 4.2.1 c), 6.3 b) , 8.4, 8.5.1
PAE 15 GESTIÓN DOCUMENTAL	Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales	5.5.3, 6.3 c)
	Producción y Envío de Comunicaciones Oficiales	5.5.3, 6.3 c)
	Archivo de Gestión	4.2.4, 5.5.3, 6.3 c)
	Conservación, Custodia, Consulta y Préstamo de Documentos del Archivo Central	4.2.4, 5.5.3, 6.3 c)
PAE 20 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVA	Procedimiento de Selección, Contratación e Inducción de Personal	4.1 a) , 4.2.1 c), 6.2.1, 6.2.2, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Desarrollo de Competencias Laborales y Formación.	4.1 a) , 4.2.1 c), 6.2.1, 6.2.2, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Bienestar Humano	4.1 a) , 4.2.1 c), 6.4, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial	4.1 a) , 4.2.1 c), 6.4, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Pólizas y Seguros	4.1 a) , 4.2.1 c), 6.3 a) , 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Nomina	4.1 a) , 4.2.1 c) , 6.1, 8.4, 8.5.1

PROCESO	CONTENIDO DEL PROCESO	REQUISITOS DE NORMA
PAE 20 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVA	Auxiliar administrativo	4.1 a) , 4.2.1 c), 6.3 a) , 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Servicios Generales y de Apoyo	4.1 a) , 4.2.1 c), 6.3 c) , 8.4, 8.5.1
PAE 25 COMPRAS Y ALMACEN	Procedimiento de Compras	4.1 a) , 4.2.1 c), 7.4.1, 7.4.2, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Almacén	4.1 a) , 4.2.1 c), 7.4.2, 7.4.3, 8.4, 8.5.1
PAE 30 GESTIÓN COMERCIAL	Procedimiento de Estructura Tarifaria	4.1 a) , 4.2.1 c) , 8.4, 8.5.1
	Procedimiento Derechos de Servicio	4.1 a) , 4.2.1 c), 7.2.3, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Facturación y Recaudo de Servicios	4.1 a) , 4.2.1 c) , 8.2.1, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Atención al Cliente (Peticiónes, Quejas y Recursos)	4.1 a) , 4.2.1 c), 5.6.2 b), 7.2.3, 8.2.1, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de suspensión y Reconexión, Corte y Reinstalación	4.1 a) , 4.2.1 c), 7.5.1, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Financiación y Cartera	4.1 a) , 4.2.1 c) , 8.2.1, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Recolección y Reporte de Información Estadística	4.1 a) , 4.2.1 c), 7.5.4 , 8.4, 8.5.1
	Revisión de Medidores	7.1 y 7.5.1
PAE 40 GESTIÓN FINANCIERA	Procedimiento de Presupuesto de Ingresos y Gastos	4.1 a) , 4.2.1 c), 6.1, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento Contable	4.1 a) , 4.2.1 c) , 6.1, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Tesorería	4.1 a) , 4.2.1 c) , 6.1, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de Caja Menor	4.1 a) , 4.2.1 c) , 6.1, 8.4, 8.5.1

PROCESO	CONTENIDO DEL PROCESO	REQUISITOS DE NORMA
PAE 50 CONTROL INTERNO Y AUDITORIA	Procedimiento de Control Interno	4.1, 4.2.1 c) d), 5.6.2 a) , 8.4, 8.5.1
PTE 60 ASEO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Procedimiento limpieza y barrido de vías y áreas públicas	4.1 a) , 4.2.1 c), 7.2.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.2, 8.2.1, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos	4.1 a) , 4.2.1 c), 7.2.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.2, 8.2.1, 8.4, 8.5.1
	Mantenimiento de vehículos	4.1 a) , 4.2.1 c), 7.5.1 c), d) e) , 8.4, 8.5.1
PTE 70 GESTIÓN DE CALIDAD	Elaboración de Documentos	4.1 a) , 4.2.1 c) , 8.4, 8.5.1
	Control de Documentos	4.1, 4.2.1 c) d), 4.2.3, 8.4, 8.5.1
	Control de Registros	4.1 a) , 4.2.1 c) d) e), 4.2.4, 8.4, 8.5.1
	Control de Producto No Conforme	4.1, 4.2.1 c) d) , 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1
	Acciones Correctivas y Preventivas	4.1, 4.2.1 c) d) , 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
	Procedimiento de Auditorias Internas	4.1, 4.2.1 c) d), 5.6.2 a), 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5.1
PTE 80 ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	Mantenimiento de Redes de Acueducto y Alcantarillado	4.1 a) , 4.2.1 c), 7.2.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.5, 8.2.1, 8.4, 8.5.1
	Suspensión y corte, reconexión y reinstalación física del servicio de acueducto	4.1 a) , 4.2.1 c) , 7.5.4, 8.4, 8.5.1
	Instalación de acometidas de acueducto	4.1 a) , 4.2.1 c), 7.2.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.2, 8.2.1, 8.4, 8.5.1



Manual de Gestión de Calidad

**Código
MC-01**

Hoja: 14 de 25

PROCESO	CONTENIDO DEL PROCESO	REQUISITOS DE NORMA
PTE 90 PLANTA DE TRATAMIENTO	Potabilización y Almacenamiento de Agua	4.1 a) , 4.2.1 c), 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.5.3, 7.5.4, 8.3, 8.4, 8.5.1
	Calibración de Equipos de Precisión	4.1 a) , 4.2.1 c), 7.5.1 c), d) e), 7.6, 8.4, 8.5.1
	Procedimiento de vigilancia	4.1 a) , 4.2.1 c), 6.3 a) , 8.4, 8.5.1

OTROS DOCUMENTOS

DOCUMENTO	REQUISITOS DE LA NORMA
MC-01 MANUAL DE CALIDAD	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 5.2, 5.3, 5.4.1, 7.2.1
MCR-02 MANUAL DE CARGOS, AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES	4.2.1, 5.5.1, 5.5.2
MMP-03 MANUAL DE METODOS ANALÍTICOS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA	4.2.1, 7.5.1 c), d) e)
RIT-05 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	4.2.1
MIECL – 06 MANUAL DE INSTRUMENTOS DE EVALUACION DE COMPETENCIAS LABORALES	6.2
MME – 07 MANUAL DE MAQUINARIA DE EMPOCABAL	7.1b) 7.5.1 a), c) 7.5.2 c)
REGLAMENTO TECNICO OPERATIVO DE ASEO	4.2.3., 7.1, 7.5.1
MNML-01 MANUAL DE NORMAS DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL LABORATORIO PLANTA DE TRATAMIENTO	4.2.3., 7.1, 7.5.1

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 15 de 25

4.6 Matriz de caracterización de procesos y sus interrelaciones.

Ver anexo 2

5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1 Planificación y Seguimiento

El proceso de planificación es responsabilidad de la gerencia y se realiza sistemáticamente con una frecuencia trimestral o cada que se requiera de acuerdo a las necesidades, para lo cual se ha documentado e implementado el PAE-10-01 Procedimiento de Planificación, Revisión y Mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

Las variables de entrada en las que se fundamenta el proceso son:

- Necesidades y expectativas de los clientes (nivel de satisfacción)
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio (seguimiento a indicadores del sistema, incluidos los de calidad)
- Oportunidades de mejora y cambios
- Análisis de la estructura física
- Revisiones previas del sistema
- Resultados de las auditorías internas de calidad y de tercera parte
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Evaluación del mercado.
- Cambios de requisitos legales y de cliente
- Evaluación de la comunicación
- Evaluación de desempeño y competencias del personal
- El resultado de la planificación se expresa mediante:
 - Política de Calidad, la Misión y la Visión Institucional
 - Objetivos de Calidad y de desempeño de los procesos
 - Métodos de Operación y Control en el Manual de Calidad y Manual de Procesos.
 - Acciones correctivas para las desviaciones detectadas
 - Acciones preventivas para riesgos potenciales
 - Proyectos aprobados, planes de inversión y análisis financiero (presupuestos).
 - Plan de mejoramiento de competencias

Dentro de este procedimiento se establecen las pautas y consideraciones para controlar y evaluar los subcontratistas de servicios de la Empresa.

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 16 de 25

6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

6.1 Misión

“La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal, EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E., es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, de servicios públicos especializada en agua y saneamiento básico, con apertura a la oferta de otros servicios y al ejercicio de nuevas posibilidades comerciales que le demande su dinámica empresarial. Actúa bajo la observancia de los principios constitucionales y lineamientos de las políticas nacionales de los sectores en que brinda servicios, con arreglo a la normatividad vigente respectiva y a través de procesos y procedimientos controlados apoyados en una adecuada Gestión del Talento Humano para buscar de manera permanente el mejoramiento del nivel de vida de sus usuarios y la rentabilidad de sus actividades “.

6.2 Visión

En el 2017 Empocabal E.S.P. – E.I.C.E. será la empresa líder regional prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, certificados bajo normas de calidad, garantizando la continuidad en los servicios de agua potable y aseo. Será ambientalmente responsable y desarrollara políticas que propendan por la conservación del medio ambiente con actividades de sensibilización y apoyo a las comunidades.

6.3 Política de Calidad

La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal, EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E., tiene como política de calidad cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su efectividad técnica y administrativa mediante procesos de prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, controlados, realizados por personas competentes, con sentido de responsabilidad social, que presten un óptimo servicio reflejado en una mejor atención al cliente, garantizando la seguridad en el medio ambiente y el bienestar social conforme las exigencias de la política y la normatividad nacional vigente.

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 17 de 25

6.4 Objetivos de Calidad.

Para dar cumplimiento a la política de calidad se han establecido los objetivos con su correspondiente indicador, meta, nivel permisible, frecuencia de medición, técnica estadística y responsable, los cuales están contenidos en:

#	OBJETIVOS	INDICADOR
1.	Mejorar la satisfacción del Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de solución PQR. ▪ Resultado encuesta de Satisfacción. ▪ Índice general de reclamos. ▪ Nivel de inversión.
2.	Mantener y mejorar las competencias del personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de competencia ▪ Cumplimiento Plan de Formación. ▪ Clima organizacional.
3.	Cumplir con la normatividad vigente relacionada con los servicios que presta la entidad:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ I.R.C.A
4.	Mejorar la eficiencia operacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de agua no Contabilizada, IANC (Producción). ▪ Índice de agua no Contabilizada, IANC (Distribución). ▪ Reciclaje en la fuente. ▪ Consumo de Combustible. ▪ Cumplimiento al programa de control interno. ▪ Resultado de la evaluación de proveedores (Bienes). ▪ Calificación de proveedores (Servicios). ▪ Reparaciones por hora.
5.	Garantizar la continuidad en la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de continuidad en acueducto. ▪ Índice de continuidad en recolección. ▪ Índice de continuidad en barrido y limpieza.
6.	Mejorar la eficiencia del Recaudo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de Recaudo. ▪ Cartera.

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 18 de 25

7. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS

Los procesos se ejecutan siguiendo los procedimientos documentados en el manual de procedimientos. Cada procedimiento tiene establecidos los objetivos.

Estos objetivos sirven como base para determinar en forma cuantitativa los resultados deseados (metas), expresadas en el Anexo 4: PAE-10-01-R01 Tablero de Control de Indicadores de gestión, que pertenece al PAE-10-01 Procedimiento de Planificación, Revisión Gerencial y mejora del sistema de gestión de calidad.

La red de procesos definida en la “Matriz de caracterización de procesos y sus interrelaciones” contiene los elementos de entrada (recursos), salidas (resultados), clientes y actividades de control que garanticen el logro de los objetivos (ver anexo 2).

Los procesos se han identificado, documentado y controlado en los manuales de Procedimientos y en el Manual de Calidad. La forma básica seguida por la Empresa para esta documentación está contenida en el PTE-70-01 Procedimiento de Elaboración de Documentos y PTE-70-02 Control de Documentos

Dentro de la planificación de la realización del servicio se ha tenido especial cuidado con la definición del sistema de seguimiento y evaluación de procesos. Se han definido indicadores con sus respectivos objetivos, metas, niveles permisibles, frecuencias de medición, técnicas estadísticas para su análisis y responsables para todos los procesos, los cuales se detallan en el Anexo 4: PAE-10-01-R01 Tablero de Control de Indicadores de Gestión, que pertenece al PAE-10-01 Procedimiento de Planificación, Revisión y Mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

El Gerente de la Empresa, es la persona autorizada para liberar productos que no cumplan a cabalidad con los estándares definidos.

La Empresa ha planificado e implementado un completo proceso de seguimiento, medición y análisis que permite demostrar la conformidad del servicio, del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente los procesos.

Los datos obtenidos en las mediciones planteadas, se analizan mediante técnicas estadísticas definidas en el Anexo 4: PAE-10-01-R01 Tablero de Control de Indicadores de Gestión, registro que pertenece al PAE-10-01 Procedimiento de Planificación, Revisión y Mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

8. CONTROL DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Empresa planifica y realiza la prestación del servicio en forma controlada.

Se tiene una clasificación de los clientes por zonas determinadas por un ruteo. Cada cliente tiene un código asociado a su dirección, estratificación y uso (residencial, comercial, industrial y oficial).

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 19 de 25

Cada usuario de acueducto cuenta con micro medición (registro de consumo individual). Cada mes, a partir del día 15 se realiza la lectura del consumo. Con esta información se realiza la facturación que es repartida entre los días 7 y 12 del mes para que los clientes puedan pagarla sin recargo hasta el 25 del mes y con recargo hasta los días 3 y 4 del mes siguiente, las cuales se ha suscrito un contrato de prestación de servicios.

Se cuenta con una oficina para atender las peticiones, quejas, reclamos y demás inquietudes que los clientes deseen tramitar con la Empresa.

Se realiza un control de la cartera permanentemente y se busca que los clientes se mantengan al día con sus obligaciones. Cuando un cliente se atrase se toma la siguiente decisión:

- Atrasos en 3 meses se le suspende el servicio

El tratamiento de agua se realiza durante las veinticuatro horas del día para dar una cobertura adecuada del servicio. Se cuenta con personal suficiente para hacer el mantenimiento correctivo a las redes e infraestructuras y cuando sea necesario se contrata con personas y/o Empresas de la zona. Como medida preventiva se realizan inspecciones programadas a las redes de acueducto y alcantarillado con el fin de detectar posibles anomalías y proceder con las acciones apropiadas.

Se tiene puntos de muestreo ubicados en la red del municipio para el control de la calidad del agua aprobados por la Secretaria de Salud del Departamento.

Se tiene definido en caso de presentarse dudas con respecto a la calidad del agua, quién debe dirimir esta situación es el Director de Planta.

Para cada proceso, se cuenta con documentos guía que especifican como debe realizarse cada actividad, el equipo necesario, los insumos, los indicadores y el sistema de medición y seguimiento.

En los procesos documentados se definen métodos eficaces para determinar los requisitos de la compra de insumos, al igual que la evaluación y calificación de los proveedores de suministros, documentado y aplicado en el PAE-25-01 Procedimiento Compras

9. REQUISITOS DEL CLIENTE

Se tienen definidos y establecidos los requisitos del cliente en el “Contrato de Condiciones Uniformes Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Empresa de Aguas de Santa Rosa de Cabal S.A. E.S.P.” (Anexo 3) para la entrega y posterior a ésta. En la lectura se establecen los compromisos.

Los requisitos del cliente incluyen disposiciones legales que se deben cumplir en los procesos y en la calidad del agua suministrada.



Manual de Gestión de Calidad

Código
MC-01

Hoja: 20 de 25

El Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial por medio de la resolución 2115 de junio 22 de 2007 y Ley 142 de 1994, reglamentan las actividades relacionadas con la potabilización de aguas para consumo humano, establece las normas y criterios de calidad física, química y bacteriológica de agua potable. Clasifica los sistemas de suministro de agua de acuerdo con la población servida. Determina los procedimientos de operación y tratamiento de los sistemas de suministro de agua e indica la forma en que el Sistema Nacional de Salud, por medio de sus dependencias encargadas debe vigilar y controlar que se cumplan estas disposiciones.

Para garantizar un mejor resultado de la calidad del agua, mediante el análisis químico y bacteriológico. Se ha definido, documentado e implementado el MMP-03 Manual De Métodos de Analíticos de la Planta de Tratamiento.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la empresa realiza el control de la calidad del agua, mediante un laboratorio acreditado por el Ministerio de Salud. Se toman al menos 8 muestras mensuales de agua en la red y se realizan las siguientes determinaciones:

Determinaciones
FISICOQUIMICO
Ph
Turbiedad En U.N.T
Color, Co-Pt
Alcalinidad, mg/L CaCo ₃
Cloro residual, mg/L Cl ₂
Conductividad, umohos/cm
Hierro total, mg/L Fe
Aluminio, mg/L Al
Nitritos, mg/L N-NO ₂
BACTERIOLOGICO
Coliformes totales, UFC/100 CM ³
Mesófilos, UFC/100ml

10. REVISIÓN DE CONDICIONES DEL CONTRATO Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La Empresa recibe y estudia las solicitudes de nuevos clientes para definir si está en condiciones de prestar el servicio. Una vez cubierto este requisito, se cotiza y se pactan las condiciones de pago, por último se elabora el contrato de condiciones uniformes (Anexo 3) en el que se especifican los deberes y derechos del cliente y de la Empresa en

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 21 de 25

cuanto a los servicios establecidos. El cliente decide si contrata la conexión con la Empresa o con un particular. En caso que sea la Empresa la elegida, se procede a realizar la conexión a la prestación del servicio. Cada mes se realizan las lecturas de los micro medidores y se analiza los consumos en comparación con los promedios de los últimos seis meses y se detectan as cifras anormales para comunicar al cliente y proceder a hacer una revisión cuando se amerita. La facturación se entrega a cada cliente previamente codificado con su dirección.

Para darle agilidad a las solicitudes de los clientes se cuenta con una oficina de atención al cliente donde se reciben y responden las peticiones, quejas y reclamos presentados. Para lo cual se ha definido, documentado e implementado el **PAE-30-04 Procedimiento de Atención al Cliente (Peticiones, Quejas y Recursos)**.

Así mismo, cada seis meses se realiza una encuesta de satisfacción en el cual se evalúa el nivel de satisfacción de la población atendida.

Cuando se necesite hacer un corte del servicio para una reparación, se anuncia a la comunidad mediante comunicado radial.

Los resultados de la calidad del agua se comunican por escrito a la Superintendencia de Servicios Públicos (Anual o cuando lo requieran). Adicionalmente se revisan por Gerencia y se presentan a la Dirección de Aseo y Calidad y Control Interno.

Los cambios de tarifas se enuncian vía escrita con el mismo sistema que se reparte la facturación de la Empresa. Para lo cual se ha definido, documentado e implementado el **PAE-30-01 Procedimiento de Estructura Tarifaria**.

11. COMUNICACIÓN INTERNA.

La Empresa tiene definido e implementado un proceso de comunicación interna y externa. Con el que se pretende garantizar las comunicaciones externas con los clientes, proveedores y accionistas, y la comunicación interna con el personal. Para lo anterior la Empresa ha definido, documentado y aplicado el **PAE-10-03. Procedimiento de Comunicaciones Internas**.

El proceso de comunicación con el cliente pretende garantizar la efectividad de las comunicaciones, para evitar posibles desviaciones.

Entradas del Proceso de Comunicación

- Información, comunicaciones y decisiones oficiales de la empresa
- Solicitudes
- Evaluaciones
- Peticiones, quejas y recursos
- Resultados de la evaluación de Proveedores

Medios utilizados para las Comunicaciones

- Reuniones Informativas, de planeación y de asignación de tareas
- Carteleros: Se tiene un sistema de carteleros para compartir información con todos

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 22 de 25

los trabajadores de la Empresa, en la que se detalla: Información de interés general y Resultados de calidad.

- Medios electrónicos vía Internet o correo electrónico: Facilita la comunicación con los clientes y proveedores.

12. AMBIENTE FÍSICO Y PROVISIÓN DE RECURSOS

La Empresa provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz de los procesos.

Se cumple con programas cíclicos de mantenimiento de equipos de bombeo y de laboratorio de calidad.

Se detectan las necesidades de mejoramiento y según las prioridades y posibilidades económicas se implementan las acciones correctivas. (ver inversiones últimos dos años y proyectos futuros).

Se mantiene el personal suficiente para realizar en forma oportuna y adecuada las labores de mantenimiento, operación, control del sistema y atención al cliente. Se proveen los recursos necesarios para el plan de capacitación.

Se realiza el plan de mantenimiento preventivo para equipos e instalaciones de la Empresa y se realiza seguimiento a su ejecución.

Se proveen todos los productos químicos necesarios para potabilizar el agua y llevarla adecuadamente a cada cliente. (ver registros de compras y almacén)

Se ha definido la infraestructura necesaria para la prestación del servicio y se resume en el anexo 4. Esta infraestructura es la necesaria para prestar un servicio de acueducto y alcantarillado que satisfaga las necesidades del cliente y cumpla con la normatividad legal vigente colombiana.

El estado de limpieza del tanque de distribución se revisa cada seis meses y de acuerdo con los resultados se programan los mantenimientos respectivos.

Se realiza una inspección mensual de las redes de acueducto para detectar fugas utilizando el geófono.

Se programan limpiezas de rejillas de alcantarillado cada dos meses con el fin de prevenir obstrucciones en la red de alcantarillado.

Se elabora un presupuesto de ingresos y gastos anual y se controla su ejecución mensual, documentado en el PAE-40-01 Procedimiento de Presupuestos Ingresos y Gastos.

El control de los recursos desde el punto de vista contable se garantiza a través de la documentación, implementación y seguimiento mediante lo definido en los procedimientos

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 23 de 25

de PAE-40-02 Procedimiento Contable (plan de cuentas, estados financieros), PAE-40-03 Procedimiento de Tesorería y el PAE-40-04 Procedimiento de Nómina.

13. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y AMBIENTE LABORAL

La administración de la Empresa es consciente de que sus trabajadores son su mayor activo. Buscando un adecuado ambiente de trabajo se han definido y comunicado las responsabilidades y autoridades a cada miembro de la organización. Ver el MCR-02 Manual de Cargos, Autoridades y Responsabilidades

Para garantizar la gestión de los recursos humanos de la empresa, se tiene estructurado un proceso de recursos humanos, con la responsabilidad de garantizar una adecuada selección del personal, documentado en el **PAE-20-01 Procedimiento de Selección, Contratación e Inducción**

La Empresa suministra la dotación de trabajo adecuada para garantizar la comodidad y seguridad de su personal y mantiene una estricta política de salud y seguridad de acuerdo con la legislación vigente. Ver el **PAE-20-04 Procedimiento de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial**.

La Empresa cumple puntualmente con las obligaciones contractuales pactadas con sus trabajadores.

En cuanto a competencias, se ha determinado el nivel de competencias (académicas, formación, experiencia, habilidades), necesarias para desempeñar cada uno de sus cargos. Documentado e implementado mediante el **PAE-20-02 Procedimiento Desarrollo de Competencias Laborales y Formación**

Se ha determinado el nivel actual de competencias para todos sus funcionarios y con base en este se realizan planes de mejoramiento que incluyen entre otros aspectos: Capacitación, Entrenamiento y Formación.

Se realiza una evaluación semestral del desempeño y se establecen compromisos de mejoramiento para los periodos siguientes.

El personal que presenta un nivel de competencias del 100% y una evaluación semestral excelente es certificado por la Empresa.

Para generar un buen clima laboral, se ha establecido e implementado una evaluación anual que permite detectar el estado del clima laboral en la empresa, establecer mejoramientos y hacerle seguimiento, mediante lo definido, documentado e implementado en el **PAE-20-03 Procedimiento Bienestar Humano (clima laboral)**.

14. DOCUMENTACIÓN

El sistema de calidad está documentado y consta de los siguientes documentos:

14.1 MC-01 Manual de Calidad. Describe la planificación y el control del Sistema de

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 24 de 25

Gestión de Calidad de la Empresa.

14.2 MCR-02 Manual de Cargos, Autoridades y Responsabilidades

14.3 MMP-03 Manual de Métodos de la Planta de Tratamiento de Agua

14.4 RIT-05 Reglamento Interno de Trabajo

14.5 MIECL - 06 Manual de Instrumentos de Evaluación de Competencias Laborales

14.6 MME- 07 Manual de Maquinaria Empocabal

14.7 Reglamento Técnico Operativo de Aseo

14.8 MNML-01 Manual de Normas de Mantenimiento y Limpieza del Laboratorio Planta de Tratamiento

14.9 Manual de procesos: describe los documentos por proceso

14.9.1 Administrativo:

- Gestión Gerencial
- Gestión Documental
- Gestión de Recursos Humanos y Administrativa
- Compras y Almacén
- Gestión Comercial
- Gestión Financiera
- Control Interno y Auditoria

14.9.2 Técnico: Contienen la documentación técnica del proceso de los procesos de:

- Aseo y Recolección de Residuos Sólidos
- Gestión de Calidad
- Acueducto y Alcantarillado
- Planta de Tratamiento

15. COMPRAS

El principal objetivo de este procedimiento es asegurar que los productos, insumos y servicios adquiridos, sean de excelente calidad, cumplan con las especificaciones técnicas y lleguen en el tiempo (fechas) requerido.

Se ha documentado y aplicado el **PAE-25-01 Procedimiento de Compras**, en el cual se definen los controles establecidos por la Empresa para las compras de suministros, el registro y la evaluación de proveedores. Así mismo, para la inspección del producto comprado, el control de la distribución de los insumos al interior de la empresa y el control de los inventarios de insumos, se ha establecido, documentado y aplicado el **PAE-25-01 Procedimiento de Compras**.

	Manual de Gestión de Calidad	Código MC-01
		Hoja: 25 de 25

Los servicios contratados son: Asesorías Administrativas y Jurídicas, manejo de los Sistemas de Información, Barrido de Calles, Recolección de Basuras, y Obras Civiles, todo esto se controla en el Procedimiento de Contratación.

16. EQUIPO DE MEDICIÓN

Para garantizar que los equipos de precisión cumplan permanentemente con las especificaciones técnicas de calibración y verificación, se ha definido, documentado y aplicado el **PTE-90-02 Procedimiento de Calibración y Verificación de Equipos de Precisión**,

17. ANEXOS

- Anexo 1: Mapa de Procesos
- Anexo 2: Matriz de Caracterización de Procesos y sus Interrelaciones
- Anexo 3: Contrato de Condiciones Uniformes
- Anexo 4: PAE-10-01-R01 Tablero Control de Indicadores de Gestión