

|   |   |                                    |   |
|---|---|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |                                    | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |                                    | <b>Versión:</b> 06                        |
|   |   |                                    | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA | <b>Procedimiento:</b><br>PR-MAM-01        |
|   |   |                                    | Página 1 de 5                             |

**POR EL CUAL SE MODIFICA EL MANUAL DE CALIDAD Y DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SABANETA  
E.S.P. EAPSA**

El Gerente de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Sabaneta E.S.P. EAPSA, en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por los Acuerdos Municipales 06 de junio 11 de 2013 y 018 de diciembre 30 de 2013.

**CONSIDERANDO**

1. Que de conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política, la función pública administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrollan con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
2. Que, para el desarrollo de las actividades administrativas, se requiere contar con un instructivo que guie la ejecución de los diferentes procedimientos.
3. Que es necesario implantar el Manual de Calidad y de Procesos y Procedimientos de la empresa de servicios públicos del municipio de sabaneta E.S.P. EAPSA.
4. Que con la presente resolución se pretende buscar el cumplimiento de los fines estatales, así como una continua y eficiente prestación del servicio que realiza la empresa de Servicios Públicos del Municipio de Sabaneta E.S.P. EAPSA.
5. Que la ley 872 de 30 de diciembre de 2003, crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicio, "como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptara en cada entidad un enfoque basado en

|   |   |                                    |   |
|---|---|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |                                    | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |                                    | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |                                    | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |                                    | <b>Procedimiento:</b><br>PR-MAM-01        |
|   |   | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA | Página 2 de 5                             |

los procesos que surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente”.

6. Que en virtud de lo establecido por la ley 872 de diciembre de 2003, se decidió adoptar el Sistema de Gestión de Calidad, para lo cual se hace necesario establecer e implementar el Manual de Calidad.
7. Que el Manual de Calidad y de Procesos y Procedimientos le permite contar a la organización con un adecuado mecanismo de desarrollo organizacional ; valiendo la pena anotar que por este hecho, dichos manuales tendrán las características de ser renovables en las partes que por necesidad de la entidad sea preciso modificar o agregar, es así que en su contenido se presentan pautas para el manejo y conservación de los mismos, siempre y cuando se siga el respectivo procedimiento de control de documentos y registros y se tenga en cuenta, para ello, el uso del formato correspondiente.

## **RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO.** Adoptar en todas sus partes el Manual de Calidad y de Procesos y Procedimientos de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Sabaneta E.S.P., EAPSA, cuyo texto forma parte integrante de la presente resolución y que se regula por las Leyes 87 de 1993 y 872 de 2003, así:

### **1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

#### **1.1. GENERALIDADES**

##### **1.1.1. Antecedentes**

La Ley 872 de 2003 "por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios", señala la obligatoriedad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar un Sistema de Gestión de Calidad en las Entidades Públicas Estatales, y en cumplimiento del artículo 6 de esta Ley se origina La norma NTCGP 1000, la cual establece los requisitos para la

|   |   |                                    |   |
|---|---|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |                                    | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |                                    | <b>Versión:</b> 06                        |
|   |   |                                    | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA | <b>Procedimiento:</b><br>PR-MAM-01        |
|   |   |                                    | Página <b>3</b> de 5                      |

implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, como herramienta de gestión sistemática y transparente que le permita a la empresa evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo.

Adicionalmente y en cumplimiento de las normas establecidas en la Ley 87 de 1.993, se reglamenta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) para el Estado Colombiano, a partir del Decreto 1599 del 2005, dentro del cual se determinan las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de control interno en las entidades y agentes obligados conforme al artículo 5 de la ley en cuestión.

Por su parte, La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, creada por medio del Acuerdo Municipal 05 de Junio 13 de 2003, el cual fue modificado por el Acuerdo Municipal 02 del 29 de Noviembre de 2007; bajo la modalidad de Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden municipal, dotado de autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio, cuyo objeto principal es la prestación del servicio público de alumbrado, con el propósito de mejorar la calidad de vida de la Comunidad, y cuyas normas se compilan en el Acuerdo 06 de junio 20 de 2013.

La estructura orgánica de la empresa está conformada actualmente por:

- Junta Directiva
- Gerencia
- Área Administrativa
- Área Técnica
- Área Operativa

Es propósito de la administración actual de la EAPSA, la implementación de un Sistema de Gestión Integral (SGI), compuesto por el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual ha sido aprobado mediante la Resolución No 009 del 30 de julio de 2016 y el Sistema de Control Interno; con miras a la optimización y mejoramiento continuo de los procesos institucionales; de la misma forma la generación de una cultura de la calidad, del autocontrol y del compromiso con el servicio público, el cual se constituye en un objetivo para la atención eficiente y oportuna de las necesidades de la Comunidad.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página 4 de 5                             |

### 1.1.2. Misión:

La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Sabaneta, presta el servicio de Alumbrado Público bajo los más altos estándares de calidad de manera oportuna y efectiva, garantizando a la comunidad la satisfacción de sus expectativas con parámetros de eficacia, eficiencia, efectividad y mejoramiento continuo en un marco de responsabilidad social y ambiental.

### 1.1.3 Visión:

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta proyecta posicionarse como líder regional en la prestación del servicio de Alumbrado Público y consolidarse como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios con alto nivel de calidad y eficiencia, destacándose por su compromiso con el medio ambiente y su responsabilidad social.

### 1.1.4 Valores:

- Servicio
- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Responsabilidad
- Transparencia

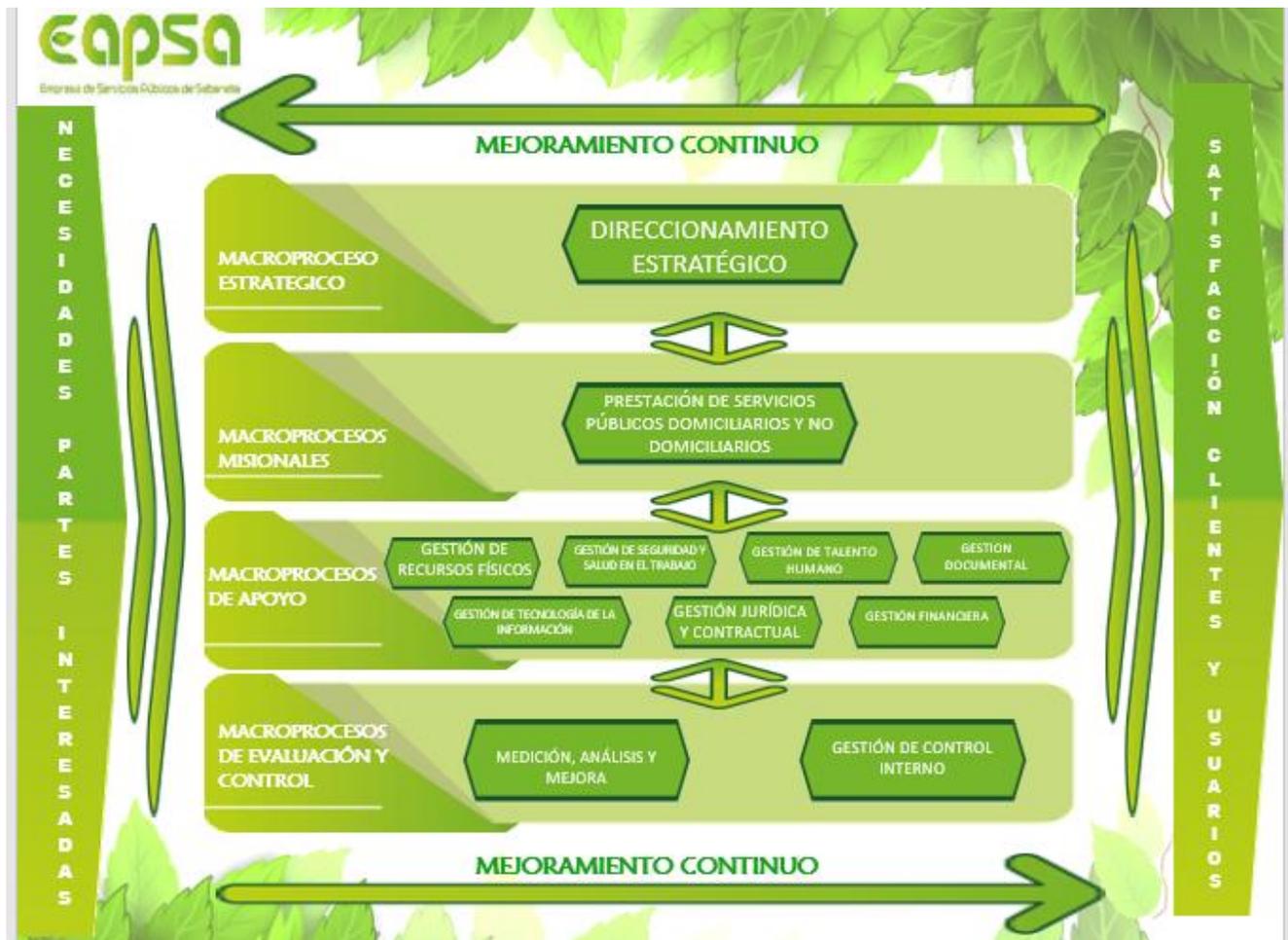
### 1.1.5 Principios empresariales

- Respeto por la dignidad de la persona.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página 5 de 5                             |

- Compromiso de integridad.
- Realización personal.
- Mejoramiento continuo en todo lo que hacemos.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Orientación al cliente

### 1.1.6. MAPA DE PROCESOS



|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>Procedimiento:</b><br>PR-MAM-01        |
|   | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA              |  | Página 6 de 5                             |

## 2. RESPONSABLES

Son responsables de la aplicación de este manual los empleados y contratistas de la Empresa; la actualización del mismo corresponde al Representante de la Dirección para el SGC.

## 3. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

**3.1. Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una entidad.

**3.2. NTCGP:** Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

**3.3. Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

**3.5. Servicios Públicos:** Toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial, bien sea que se realice por el Estado directa o indirectamente, o por personas privadas.

**3.6. SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

**3.7. MECI:** Modelo Estándar de Control Interno

**3.8. SCI:** Sistema de Control Interno.

**3.9. SGI:** Sistema de Gestión Integral.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página 7 de 5                             |

Y los demás términos y definiciones dados por el MECI, la ISO 9001:2015, otras entidades prestadoras de servicios y las demás Normas Generales y Especificaciones para el Alumbrado Público.

## **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **REQUISITOS GENERALES**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión Integral de acuerdo con las directrices dadas por el MECI, y la Norma NTC ISO 9001:2015.

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P., tiene identificados los procesos del Sistema de Gestión, necesarios para la prestación del servicio a través del Mapa de Procesos (Anexo 1). En este Mapa de Procesos se tienen identificados 4 Macroprocesos; Estratégicos, Misionales, Apoyo, Evaluación y control, éstos a su vez están conformados por los siguientes procesos:

| <b>MACROPROCESO ESTRATÉGICO (ME) 01</b> |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <b>Código</b>                           | <b>Proceso</b>                    |
| <b>DE</b>                               | Direccionamiento Estratégico (01) |

| <b>MACROPROCESO MISIONAL (MM) 02</b> |                |
|--------------------------------------|----------------|
| <b>Código</b>                        | <b>Proceso</b> |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>8</b> de 5                      |

|    |  |
|----|--|
| PS | Prestación de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios (01) |
|----|--|

| <b>MACROPROCESO DE APOYO (MA) 03</b> |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Código</b>                        | <b>Proceso</b>                                 |
| GAF                                  | Gestión de Recursos físicos (01)               |
| GSS                                  | Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo(02) |
| GTH                                  | Gestión del Talento Humano(03)                 |
| GIC                                  | Gestión de Tecnología de la información (04)   |
| GJC                                  | Gestión Jurídica y Contractual(05)             |
| GF                                   | Gestión Financiera(06)                         |
| GD                                   | Gestión Documental(07)                         |

| <b>MACROPROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL (MEC) 04</b> |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Código</b>  | <b>Proceso</b>                  |
| MAM  | Medición, análisis y mejora(01) |
| CI   | Gestión de Control Interno(02)  |

**Con relación a los procedimientos, se toma la decisión de no incluir el listado de cada proceso, ya que como el Sistema de Gestión de Calidad es dinámico, y al cambiar, ajustar y/o eliminar procedimientos se tendría que actualizar éste Manual, solo se mencionan los procesos, todo el contenido y Estructura del Sistema de Gestión de la Calidad, desde Procesos, Procedimientos, Formatos, instructivos, Manuales y demás están en el Listado Maestro de documentos.**

La secuencia e interacción de estos procesos se encuentra determinada en las caracterizaciones definidas para cada uno de los procesos enmarcadas en el ciclo PHVA (Anexo del 2 al 11).

Los criterios y métodos necesarios para la operación y control de los procesos se encuentran definidos en los procedimientos de cada proceso, éstos a su vez contienen así como las caracterizaciones de los procesos las actividades orientadas al cumplimiento del

|   |                                    |  |   |
|---|------------------------------------|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>           |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |                                    |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   |                                    |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |                                    |  | <b>Procedimiento:</b><br>PR-MAM-01        |
|   |                                    |  | Página <b>9</b> de 5                      |
| <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA                                   | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA |  |   |

ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), para asegurarse de que tanto la planeación, operación y control de éstos sean eficaces.

Los recursos humanos requeridos para la operación y seguimiento de los procesos se encuentran identificados en la casilla “Responsable” tanto para las Caracterizaciones como para los procedimientos y son provistos por el proceso de Gestión del Talento Humano.

Los recursos físicos y las condiciones de ambiente de trabajo requeridas para la operación y seguimiento de los procesos se encuentran identificados en las casillas “Recursos Físicos” y “Ambiente de Trabajo” de cada caracterización de los procesos y son provistos por los Procesos de: Gestión de Recursos Físicos, Gestión Jurídica y Contractual.

La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos, se logra a través de la divulgación a todo el personal de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual es responsabilidad de los Líderes de cada proceso y del responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los riesgos se encuentran identificados para cada proceso y se encuentran relacionados en cada caracterización de proceso; para su administración se utilizó como referencia la norma MECI y lo establecido en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

## **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO**

Se utilizó la matriz DOFA la cual permitió la evaluación de los factores fuertes y débiles, internos y externos que, que facilitaron el diagnóstico de la situación de la empresa, permitió además obtener una perspectiva general de la situación estratégica de la organización. Una vez identificadas las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades se definieron diversas estrategias dentro de las cuales se encuentran:

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>10</b> de 5                     |

- Asegurar cobertura del Alumbrado Público con eficiencia energética, calidad y sostenibilidad ambiental.
- Desarrollar una oferta irresistible a las partes interesadas.
- Forjar las capacidades institucionales para satisfacer a otros mercados.
- Divulgar la oferta entre los clientes potenciales.

Una vez identificadas las estrategias se identificaron:

- La Partes Interesadas.
- Sus necesidades
- Sus expectativas.

Se cuenta con un documento donde se describe la manera en que el impacto puede ser positivo o negativo con las acciones de EAPSA.

Se definen las Actividades realizadas por EAPSA con relación a las Partes Interesadas, gestión y seguimiento

Una vez definida la DOFA se empezó a definir la plataforma estratégica, la cual fue socializada con todo el personal interno y externo.

Todo lo anterior se realiza seguimiento a su cumplimiento a través del Comité CAMECI (Calidad y MECI por requerimientos normativos)

#### **4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.**

El equipo directivo de la institución identifico a sus partes interesadas así: (Se cuenta con un documento completo de identificación, análisis, gestión de las partes interesadas)

- El Municipio de Sabaneta - Alcaldía.
- Administración Municipal
- La Comunidad Sabaneteña.
- Municipios Antioqueños.
- Consejo Municipal.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página 11 de 5                            |

- Junta Directiva.
- Los clientes directos (Quienes contratan los servicios de la empresa).
- Los proveedores.
- Empleados y Contratistas.

El seguimiento y revisión de las necesidades de los clientes se realizó así:

- Contacto directo.
- Contacto Telefónico
- Comunicaciones
- Quejas y reclamos.
- Entrevistas.
- Correos electrónicos
- Contratos entre las partes.

Todas las estrategias nombradas anteriormente fueron utilizadas para detectar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

#### **4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

El Sistema de Gestión de Calidad, de la empresa, alcanza a todos los procesos necesarios para la Prestación del servicio de Alumbrado Público (ver mapa de procesos). Los servicios que presta la Entidad le han sido asignados por Ley y se ejecutan de acuerdo con los programas contenidos en el Plan de Desarrollo, el cual es definido por la Administración Municipal; por lo tanto, no está sujeta a desarrollar otros servicios por fuera del marco legal vigente.

#### **4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS. GENERALIDADES**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, ha establecido, documentado, implantado, genera actividades para el mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

Para ello EAPSA ha determinado los procesos necesarios para el funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad y la interacción entre ellos, contenido en el Mapa de

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>12</b> de 5                     |

Procesos. Este garantiza que los procesos se mantengan bajo control y operen eficazmente, proporcionando la información y recursos necesarios.

Por otro lado, se realiza seguimiento y análisis de estos procesos, midiendo las etapas críticas cuando ello es aplicable y se toman las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua, logrando lo anterior, a través de los indicadores de gestión y los registros de la operación de los procesos. Además se identifican y se abordan los riesgos y oportunidades en la Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se identifican y evalúan los puntos críticos donde deben realizarse mediciones, el método y frecuencia de estas mediciones, el rango esperable para sus resultados, el responsable del control, los requisitos para la liberación del producto del proceso y el responsable de la liberación del producto. El Cuadro de mando que contiene los resultados de los indicadores, aportan y guardan la información documentada de los resultados de estas mediciones.

## **5. LIDERAZGO**

### **5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO.**

La Gerencia ha mantenido el compromiso con el Sistema de gestión de calidad y su mejora continua, expresados en la definición y aprobación de la Política de Calidad, y además se asegura de que estén disponibles y asignados los recursos necesarios para satisfacer los requisitos, tanto del cliente, como los legales y reglamentarios. Con base en esta política de calidad, la Gerencia estableció los objetivos de calidad, que se comunican al resto de la organización también se registran y mantienen los resultados obtenidos a través de diversas maneras.

La Gerencia de la Empresa es consciente de la necesidad de la mejora continua de los procesos y de la calidad de los servicios ofrecidos, decidió desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los requerimientos del MECI y la NTC ISO 9001:2015, y la documentación e implementación del Sistema de Control Interno, siguiendo las directrices del Decreto 1599 de 2005, por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado Colombiano y Decreto

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | <b>Procedimiento:</b><br>PR-MAM-01        |
|   |   |  | Página <b>13</b> de 5                     |

reglamentario 943 del 2014 Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) .

El compromiso de la Alta Dirección de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, es el de demostrar la capacidad de la entidad para proporcionar un servicio de calidad, que contribuya a la satisfacción de los usuarios a través de la aplicación eficaz de los procesos, la conformidad con los requisitos de los mismos y la evaluación constante de los procesos; sobre estas bases, la alta dirección documenta su Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con lo descrito en el presente manual.

El compromiso de la Alta Dirección de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, se evidencia en:

- La documentación, divulgación y cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.
- El cumplimiento de la normatividad aplicable a la Empresa.
- La revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El establecimiento de una cultura de mejoramiento continuo.
- La disponibilidad de los recursos necesarios para la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC.

### **5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P., EAPSA, por ser una entidad prestadora de servicios públicos, debe asegurarse del cumplimiento de los requisitos legales que le aplican y con base en ellos, trazar las directrices para la satisfacción de sus usuarios. Estos requisitos están identificados en las Caracterizaciones de los Procesos, además de los normativos vigentes aplicables.

EAPSA, documentó e implementó el Procedimiento para la Medición y Análisis de la Satisfacción del Cliente, que da la metodología para el seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios con respecto a los servicios que presta la empresa y el Procedimiento para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, en donde se encuentran definidas las disposiciones relativas a la retroalimentación del cliente.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página 14 de 5                            |

El enfoque al cliente forma parte de la cultura de la empresa y se pone de manifiesto en muchos de los aspectos del trabajo diario, es una clara expresión de voluntad de satisfacer las necesidades del cliente como se menciona en la plataforma estratégica. EAPSA se asegura de conocer y establecer los requisitos de los clientes y de aumentar la satisfacción de los mismos. Se verifica la conformidad de los clientes que han usado el servicio con el producto recibido mediante encuestas, realizadas de manera periódica.

## **5.2 POLÍTICA**

### **5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD.**

La Gerencia ha definido y revisado periódicamente su política de calidad, constituida por la VISIÓN, la MISIÓN, los VALORES y PRINCIPIOS, donde declara el compromiso de la empresa con la calidad. Esta política sirve como base para la planificación de la organización y es la referencia sobre la que se determinan los objetivos de calidad. A continuación se presenta la política de calidad de la empresa

- **POLÍTICA DE CALIDAD:**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta, está comprometida con la satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de sus clientes, buscando mejorar su calidad de vida, a través de servicios y proyectos de iluminación en cumplimiento de la normatividad vigente y orientando su gestión hacia el mejoramiento continuo.

#### **Objetivo de Calidad No 1:**

Gestionar y administrar eficientemente los recursos tendientes a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y el autocontrol institucional.

#### **Objetivo de Calidad No 2:**

|   |   |                                    |   |
|---|---|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |                                    | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |                                    | <b>Versión:</b> 06                        |
|   |   |                                    | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA | <b>Procedimiento:</b><br>PR-MAM-01        |
|   |   |                                    | Página <b>15</b> de 5                     |

Facilitar el desarrollo del talento humano orientándolo hacia la cultura del mejoramiento continuo y el logro de las metas institucionales

### **Objetivo de Calidad No 3:**

Cumplir con la normatividad vigente aplicable a la prestación del servicio de alumbrado público garantizando una gestión transparente.

La política es divulgada a través de.

- Cartelera institucionales.
- Página Web de la Institución.
- Inducción del personal.
- Reuniones internas.
- Rendiciones de cuentas.

### **5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

Las responsabilidades y autoridades requeridas para el Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran definidas en la matriz de responsabilidades y autoridades y en los diferentes procedimientos para la ejecución de los procesos.

La organización, a partir del análisis del contexto y de la identificación de los requisitos de las partes interesadas, determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar. Se cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades (Institucionales y para cada proceso) donde se asigna una probabilidad de ocurrencia y un impacto esperado para cada uno, estableciendo las acciones necesarias para mitigar el riesgo o aprovechar la oportunidad, así como los responsables del monitoreo de los mismos, de tomar y evaluar las acciones pertinentes (Ver Matriz de Riesgos y Oportunidades).

Con relación a los Objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos, se cuenta con La Política de Calidad, y la forma de medirlos y controlarlos, mediante los indicadores de gestión de cada uno de los procesos, relacionados a cada objetivo, para su cumplimiento.

|   |   |                                    |   |
|---|---|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |                                    | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |                                    | <b>Versión:</b> 06                        |
|   |   |                                    | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA | <b>Procedimiento:</b><br>PR-MAM-01        |
|   |   |                                    | Página <b>16</b> de 5                     |

La Gerencia se asegura que los mismos tengan en cuenta los requisitos aplicables, se comuniquen a toda la organización y se actualicen en cada revisión por la Dirección, o antes si fuera necesario. En los planes de trabajo de cada proceso, se determina a que objetivos contribuye una determinada actividad y se establecen las acciones necesarias, los responsables, los recursos necesarios y la evaluación de los resultados de las acciones.

#### **4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS**

El control a los documentos establecidos para el Sistema de Gestión Integral de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P., se ciñe al cumplimiento de las directrices establecidas en el Proceso de Medición, Análisis y Mejora, y a su procedimiento control de documentos y registros, el cual está con base en lo establecido en la NTC ISO 9001:2015.

Por otro lado, está como apoyo el Proceso de Gestión Documental, que se rige al cumplimiento normativo exigido para la Empresa.

#### **4.2.4. CONTROL DE REGISTROS**

El Procedimiento para el Control de Registros, define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los registros del Sistema, son una herramienta básica para preservar la información relevante respecto al desempeño de los procesos y para tomar decisiones de mejoramiento a partir del análisis de esa información.

Este procedimiento también está contenido en el Proceso de Medición, Análisis y Mejora, y a su procedimiento control de documentos y registros, el cual está con base en lo establecido en la NTC ISO 9001:2015.

### **5.3. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La caracterización de los procesos es el mecanismo a través del cual la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, planifica la manera como se llevan a cabo

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página 17 de 5                            |

dichos procesos. Esto incluye la identificación del proceso, requisitos de las normas ISO 9001:2015 y los requeridos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), requisitos legales aplicables, objetivo del proceso, líder del proceso, Proveedores (De quién recibe), Entradas (Qué recibe), Actividades, Producto, resultado o documento; Cliente (A quién entrega), documentos, recursos, parámetros de medición y riesgos.

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza con el comité CAMECI (Calidad y MECI), las reuniones de mejoramiento continuo y las auditorías internas son insumo fundamental de los ciclos de la planeación del sistema, que anualmente debe realizar la Empresa de servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA.

El Gerente designó al Director de Proyectos de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, Representante de la Dirección y responsable del mantenimiento y seguimiento al mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa, de acuerdo con la Resolución 009 del 30 de julio de 2016, cuyas funciones están definidas en la matriz de responsabilidades y autoridades, y son entre otras las siguientes:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión Integral.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión Integral y de cualquier necesidad de mejora y,
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles y procesos de la Empresa de Servicio Público de Sabaneta E.S.P. EAPSA.

Por otro lado, se cuenta además con la Coordinadora del Sistema que a su vez es la encargada del Proceso de Control Interno.

## **6. PLANIFICACIÓN**

### **6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.**

Se definió para cada proceso la matriz de riesgo y oportunidades de mejora los cuales fueron construidos por cada líder de proceso. Este permitió hacerle seguimiento y controlar

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>18</b> de 5                     |

a cada uno de los procesos y mitigar los riesgos institucionales, garantizando además el mejoramiento continuo de la institución.

## **6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.**

La Política de Calidad se despliega en Objetivos de Calidad coherentes con la misma, y se establece la forma de medirlos y controlarlos. La Gerencia se asegura que los mismos tengan en cuenta los requisitos aplicables, se comuniquen a toda la organización y se actualicen en cada revisión por la Gerencia, o antes si fuera necesario. En los planes de trabajo de cada proceso, se determina a que objetivos contribuye una determinada actividad y se establecen las acciones necesarias, los responsables, los recursos necesarios y la evaluación de los resultados de las acciones. Como se mencionó en un punto anterior, éstos son medibles a través de los indicadores de Gestión.

## **6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

La Alta Dirección se asegurará que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando ocurren cambios en éste, monitoreando dichos cambios a través de las revisiones, seguimientos, evaluaciones y auditorías al Sistema.

Cuando se presentan cambios que pueden afectar la integridad del Sistema de Gestión, el Comité de Calidad define un plan de acción para reducir o eliminar la alteración que tales cambios causen al sistema.

Son cambios de este tipo, entre otros, los siguientes:

- Cambios en la legislación.
- Cambios en las Normas ISO 9001.
- Cambios en la estructura orgánica.
- Cambios en las políticas de administración de la empresa.
- Cambios del Gobierno Municipal.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | <b>Procedimiento:</b><br>PR-MAM-01        |
|   |   |  | Página <b>19</b> de 5                     |

Los cambios en el sistema de gestión de calidad deben ser autorizados por la Dirección. Deben realizarse en forma planificada. La Dirección aprobará o no el cambio. Para aprobarlo, deberá asegurarse de la integridad del sistema de gestión de calidad luego de la aplicación del cambio, dispondrá los recursos necesarios y, de ser necesario, asignará o reasignará las responsabilidades y autoridades que correspondan.

## **7. APOYO**

### **7.1 RECURSOS**

#### **7.1.1 Generalidades**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión Integral; de igual manera para incrementar el nivel de satisfacción del cliente.

La Dirección comunica anualmente, en el primer trimestre del año, a los responsables de los procesos, los objetivos de calidad, los objetivos operativos y las metas esperadas. Basados en eso, los responsables de los procesos elaboran sus planes de trabajo anuales, que someten a la aprobación de la Dirección, y donde se establecen las acciones necesarias para cumplir con los objetivos, los recursos necesarios y los responsables de la ejecución. Se debe tomar en cuenta en la elaboración y aprobación de dichos planes de trabajo, las capacidades y limitaciones de los recursos ya existentes, que nuevos recursos propios se necesitarán y cuales provendrán de proveedores externos. La Dirección aprobará esos planes con las correcciones que estime necesarias, y asegurando los recursos necesarios.

#### **7.1.2 Personas**

EAPSA se asegura de determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de sus sistemas de gestión de calidad y el adecuado funcionamiento y control de sus procesos y monitorea su desempeño en Evaluaciones de Desempeño realizadas en forma anual.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>20</b> de 5                     |

Las competencias (educación, formación, habilidades y experiencia) del personal vinculado a la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, se encuentran definidas en el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales, adoptado mediante Resolución, y para los particulares que ejercen funciones públicas en nombre de la Empresa, se definen contractualmente mediante el proceso de Gestión Jurídica y Contractual, y se controlan por medio de los formatos de seguimiento, establecidos para tal fin.

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, proporciona formación y otras acciones para satisfacer las necesidades enfocadas a mejorar la competencia del personal que incide en la prestación de los servicios, para este efecto se ha establecido el proceso de Gestión del Talento Humano. Como evidencia del cumplimiento de la competencia, se mantienen registros apropiados en las hojas de vida en relación con la educación, formación, habilidades y experiencia de todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

### **7.1.3 Infraestructura**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. determina, proporciona y mantiene la infraestructura adecuada para la prestación de sus servicios; para cubrir este propósito se ha documentado y establecido el proceso de Gestión de Recursos Físicos. Por otro lado en el contrato del local donde están ubicadas las oficinas, se tiene incluido el mantenimiento por parte del dueño, con especificaciones del tema.

La infraestructura con la que cuenta la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. incluye; instalaciones locativas, equipos de redes de voz y datos, dispositivos de seguimiento y medición, servicios de apoyo tales como: aseo y transporte.

### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

Para garantizar un ambiente de trabajo adecuado, la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA ha determinado e implementado los procesos de Gestión del Talento Humano y Gestión de Recursos Físicos; en estos procesos se establecen las directrices tendientes a garantizar un ambiente de trabajo adecuado.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>21</b> de 5                     |

### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

#### **1. Generalidades**

La Dirección deberá aprobar la primera versión, así como sus revisiones posteriores que serán, como mínimo, anuales. Estas instancias de seguimiento y medición serán definidas por la Dirección atendiendo a aquellas etapas de los diferentes procesos que resultan relevantes por su incidencia en los requisitos del producto, de la organización, de la norma ISO 9001 vigente así como los legales o reglamentarios.

#### **2. Trazabilidad de las mediciones.**

El Gerente realiza la trazabilidad de todos los procesos y procedimiento a través del Cuadro de Mando que contiene todos los indicadores, donde cada uno de los líderes de proceso, mensualmente miden los indicadores, y estos son revisados por la alta Dirección.

### **7.1.6 Conocimientos de la organización**

A los efectos de la correcta operación de sus procesos y de garantizar la conformidad de sus productos y servicios, se ha determinado que los conocimientos necesarios son:

- Normas legales y reglamentarias aplicables a la actividad de la empresa.
- Conocimiento del mercado y de los requisitos de los clientes.
- Posicionamiento de la empresa.
- Conocimientos técnicos relativos a la actividad.
- Forma de operar los procesos, riesgo de fallo y acciones de contingencia cuando sean requeridas.

Estos conocimientos deben estar disponibles en la cantidad y los niveles que sean necesarios. Existe documentos compartidos en una nube institucional donde se almacenan

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>22</b> de 5                     |

y están disponibles con distintos niveles de acceso, las normas legales y reglamentarias aplicables así como los procedimientos e instructivos relacionados con los procesos pertinentes

#### **b. COMPETENCIA**

Se han determinado las habilidades y competencias requeridas para cada cargo, las cuales se registran en los perfiles del manual de funciones y competencias laborales, implementando, además se cuenta con un plan de capacitación cuando es necesario desarrollar nuevas competencias o fortalecer las ya definidas, sin perjuicio de otras acciones puntuales que fueran requeridas. Por último al personal vinculado y proveedores de servicios se realiza evaluación de desempeño.

#### **c. TOMA DE CONCIENCIA**

En EAPSA, se realizan seguimientos individuales a los líderes de los procesos, con el fin de que tengan claridad y conciencia de cómo su proceso, aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de calidad, esto también mediante el cumplimiento y diligenciamiento de la Matriz de Objetivos Estratégicos y de Calidad, contenida en el archivo del Cuadro de Mando de los de Indicadores, ya que el cumplimiento se da mediante el diligenciamiento y seguimiento a los indicadores de cada uno de los procesos.

Por otro lado, se proporciona formación interna y externa y otras acciones para satisfacer las necesidades enfocadas a mejorar la competencia del personal que incide en la prestación de los servicios, para este efecto se ha establecido el proceso de Gestión del Talento Humano. Como evidencia del cumplimiento de la competencia, se mantienen registros apropiados en las hojas de vida en relación con la educación, formación, habilidades y experiencia de todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

#### **d. COMUNICACIÓN.**

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>23</b> de 5                     |

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, ha establecido la Matriz de Comunicaciones y el Plan de Comunicaciones adscritos al Proceso de Direccionamiento Estratégico, para garantizar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Adicionalmente, se incluyen aspectos de comunicación pública, por medio del cual se garantiza el mantenimiento del flujo de comunicación entre la empresa y los diferentes públicos de la misma, en cumplimiento de lo especificado en el Modelo Estándar de Control Interno.

## **7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

### **7.5.1 Generalidades**

Se mantiene la información documentada requerida por la NTC ISO 9001:2015. La misma comprende:

- Determinación del alcance del SGC
- La política de calidad
- Los objetivos de la calidad
- Evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito
- Manual de competencias y Perfiles de cargo/Evaluación de desempeño)
- Resultados de la revisión de los requisitos o de cualquier requisito nuevo.
- Programa y resultados de las auditorías.
- Listado maestro de documentos entre otros

Este formato diligenciado hace parte del proceso de Medición, Análisis y Mejora del SGC.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>24</b> de 5                     |

### **7.5.2 Creación y actualización.**

La Gerencia define que algunos documentos son confidenciales y de circulación reservada. Para acceder a ellos, los usuarios deberán solicitar el documento, previa autorización de los documentos de circulación reservada. Los procedimientos e instructivos deben ser revisados por lo menos una vez al año para garantizar que siguen cumpliendo su propósito. La revisión debe documentarse en el encabezado y en el historial de cambios del documento. De esta revisión podrá surgir que el documento fue “revisado, sin cambios”, o bien podrá ser necesario realizar cambios al documento, lo cual conlleva a una nueva versión del mismo. La primera versión de un documento es la 1, incrementándose de uno en uno cada vez. No se admiten subversiones.

Todo documento o formato que exista en la empresa debe ser revisado por calidad y aprobado por la Gerencia de la institución,

Una vez aprobado se codifica el documento y se implementa en la institución.

### **7.5.3 Control de la información documentada.**

El Procedimiento para el Control de Registros, define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los registros del Sistema de Gestión, son una herramienta básica para preservar la información relevante respecto al desempeño de los procesos y para tomar decisiones de mejoramiento a partir del análisis de esa información.

## **8.0 PLANIFICACIÓN**

### **8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL:**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P., cuenta con diferentes instrumentos de planeación a mediano y corto plazo acordes con el Plan de Desarrollo Municipal, entre

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>25</b> de 5                     |

ellos el Plan Estratégico y el conjunto de soluciones pensadas para favorecer el desarrollo. Para el cumplimiento de dichos planes se elabora el Plan de Acción anualizado con sus respectivos programas y proyectos, los cuales se formulan para cumplir con las necesidades y expectativas de la comunidad y del funcionamiento de la empresa y sus metas.

La planificación del Proceso de Prestación de Servicios Domiciliarios y No Domiciliarios se encuentra en los registros del líder de éste proceso. Se tiene la confianza de que el proceso se lleva según lo planeado porque se cumplen con los resultados y exigencias de los clientes y usuarios y se ven reflejados en la medición de la satisfacción y sus buenos resultados.

## **8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

El Proceso de Direccionamiento Estratégico de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. y el Procedimiento de Comunicación, a través del plan de comunicaciones generan divulgación, gestión y reporte de la información, establece las disposiciones para mantener una comunicación eficaz con los clientes, en cuanto al suministro de información sobre los aspectos relativos a la ejecución del plan de desarrollo, el plan estratégico y los proyectos. Entre las actividades de comunicación que se destacan están:

- Volantes.
- Carteleras.
- Publicaciones (cartillas, periódicos locales, entre otros).
- Rendición de cuentas.
- Informes a organismos de Vigilancia y control.

Las disposiciones establecidas frente a la retroalimentación del cliente (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) se encuentran definidas en el Procedimiento para la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

### **8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

|   |   |                                    |   |
|---|---|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |                                    | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |                                    | <b>Versión:</b> 06                        |
|   |   |                                    | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA | <b>Procedimiento:</b><br>PR-MAM-01        |
|   |   |                                    | Página <b>26</b> de 5                     |

En general los requisitos de los servicios que presta la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, están determinados por la Constitución Política, Leyes, Decretos, Acuerdos Municipales, entre otros, que rigen las competencias de los municipios y las empresas prestadoras de servicios públicos, para esto cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, tiene identificado los requisitos legales que le aplica en el Listado Maestro de Documentos Externos y/o Normograma.

Para identificar los requerimientos de los clientes, la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. obtiene información por diferentes vías: a través del contacto directo con los clientes o usuarios (entidades públicas, privadas, personas, comunidad en general) en los diferentes escenarios de participación (Juntas de Acción Comunal, Veedurías Ciudadanas entre otras) y mediante contratos y convenios con personas naturales o entidades a través de la ejecución de los programas y proyectos.

Otros requisitos son determinados a nivel interno de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. a través de Actos Administrativos, de acuerdo con la misión y visión y enmarcados dentro de los lineamientos del Plan de Desarrollo Municipal, los planes y programas vigentes.

### **8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Los requisitos para la prestación del servicio, se revisan de acuerdo con los requisitos legales vigentes en el momento de realizar una contratación con entidades estatales y otros entes, en el cual están vinculados los procesos de Gestión Jurídica y Contractual y Gestión de Recursos Físicos.

### **8.2.4. CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Los requisitos para la prestación del servicio, están ligados a la normatividad, en el momento en el que se generan cambios, se activan gestión del cambio según su impacto y se conservan los registros a que haya lugar como información documentada, capacitando o informando a las personas pertinentes o involucradas de éstos cambios.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>27</b> de 5                     |

### **8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS:**

Este ítem requiere intervención de Obed Ruiz para especificar los 3 puntos que se requieren para diseño y desarrollo, con base en el procedimiento que aún falta.

### **8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

#### **8.4.1 GENERALIDADES:**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, se basa en las disposiciones legales que aplican a las entidades públicas para la adquisición de bienes y servicios. La selección de proveedores a ser contratados por la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. cuyo desempeño puede afectar la calidad de los servicios prestados, se rigen bajos los lineamientos establecidos en el Proceso de Gestión Jurídica y Contractual y Gestión de Recursos Físicos según sea el requerimiento, especialmente en el anual de Contratación, en concordancia con la legislación vigente. La evaluación y reevaluación de los proveedores se realiza a través del Proceso Gestión de Recursos Físicos y los formatos correspondientes.

#### **8.4.2. TIPO Y ALCANCE DE CONTROL:**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. se asegura que el producto y/o servicio adquirido cumple con los requisitos especificados a través de la implementación de los Procesos de Gestión Jurídica y Contractual y Gestión de Recursos Físicos, bajo los controles requeridos tanto a los profesionales contratistas, como a los Proveedores de productos y servicios, se cuenta con los controles específicos requeridos por la norma técnica ISO 9001:2015.

#### **8.4.3. INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS:**

En el proceso de Gestión Contractual y Gestión de Recursos Físicos, según requerimientos y necesidades, se especifican los requerimientos para los Proveedores y/o Contratistas, se realiza seguimientos al cumplimiento y/o resultados obtenidos. En el contrato final se

|   |   |                                    |   |
|---|---|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |                                    | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |                                    | <b>Versión:</b> 06                        |
|   |   |                                    | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA | <b>Procedimiento:</b><br>PR-MAM-01        |
|   |   |                                    | Página <b>28</b> de 5                     |

establecen todos los requerimientos de cumplimiento, comunicación, productos y/o servicios a proporcionar, interacciones o exigencias requeridas, control por parte de la organización, actividades de seguimiento y medición.

## **8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

### **8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

Para el control de la provisión de los servicios que le competen a la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. se han establecido mecanismos básicos de control en:

- El Plan de Desarrollo Municipal
- El Plan Estratégico.
- Plan de Acción, Programas y Proyectos.
- Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad, relativos a los procesos misionales. Estos documentos definen las condiciones controladas bajo las cuales se debe llevar a cabo la prestación del servicio.
- Los diferentes registros definidos en los procedimientos de los procesos misionales.

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta valida la prestación de los servicios a la comunidad mediante criterios definidos para la revisión de la prestación del servicio, los cuales se describen en la actividad de evaluación de los procedimientos; se realiza la calibración de equipos de medición (pinzas amperimétricas), la calificación de los Proveedores y Contratistas de prestación de servicios. El proceso de Gestión Documental define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión. La revalidación de la prestación del servicio se realiza mediante la evaluación de la satisfacción de los clientes y usuarios en el proceso de Prestación de Servicios Domiciliarios y No Domiciliarios, y con los resultados de la medición y análisis de la satisfacción del cliente que se encuentra en el proceso de Medición, análisis y mejora.

### **8.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>29</b> de 5                     |

Todos los registros pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad se identifican, almacenan, protegen y recuperan acorde a lo establecido en el Procedimiento para el Control de los documentos y Registros. Para el caso del proceso misional, el producto asociado a los programas y proyectos se identifica de acuerdo con lo establecido por la Dirección.

Las salidas de todos los procesos están contenidas en las caracterizaciones de cada proceso, en las actividades que comprenden el ciclo PHVA, allí se generan las salidas y se identifica la interrelación de todos los procesos del SGC.

### **8.5.3. PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS:**

La documentación entregada por los usuarios para adelantar las solicitudes presentadas a la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P., se anexa a los respectivos proyectos y trámites, y se encuentra acogida en las disposiciones de preservación y conservación definidas en el proceso de Gestión Documental y sus lineamientos en el Proceso de Direccionamiento Estratégico.

### **8.5.4. PRESERVACIÓN**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. no tiene productos que puedan presentarse separadamente de las actividades de producción de los servicios que hacen parte de su misión, con excepción de la información que bajo la forma de documentos se entrega a los clientes. Las disposiciones para la adecuada identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de tales documentos se encuentran descritas en el proceso de Gestión Documental y sus lineamientos en el Proceso de Direccionamiento Estratégico.

### **8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA:**

La Empresa EAPSA, Con posterioridad a la finalización del servicio, se realiza un control de la conformidad de los mismos, tal como se describe en el proceso Misional, Prestación de

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>30</b> de 5                     |

servicios Domiciliarios y No Domiciliarios, para verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente o usuario.

### **8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS**

Los cambios que ocurrieran en la prestación del servicio se registran en el formato correspondiente si el líder del proceso así lo determina, si requiere autorización dependiendo del caso, recurre a la Gerencia y a la Coordinación del SGC, para así autorizar los cambios y gestionarlos.

### **8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS:**

Esta es la etapa final del proceso de Prestación de Servicios Domiciliarios y No Domiciliarios. En el sistema de gestión de Calidad, se mantiene información documentada sobre la liberación del servicio y quien la autorizó, para los casos en los que se requieran.

### **8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES:**

Dado que La Empresa EAPSA provee servicios, las salidas no conformes sólo pueden ser identificadas durante o después de la provisión del mismo. Para ello, se supervisan los servicios como se expresó en los capítulos de Provisión y producción del servicio y Actividades posteriores a la entrega. Las no conformidades se corrigen o se recaba la aceptación del cliente, registrando en el sistema de gestión de la calidad lo que ocurre, causas y acciones.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN:**

#### **9.1.2 Satisfacción del Cliente:**

La empresa monitorea permanentemente la percepción de los clientes respecto al grado con que se satisfacen sus requisitos y se cumplen sus necesidades y expectativas. Para ello, hay actividades regulares y no regulares. Como parte de la medición del desempeño

|   |   |                                    |   |
|---|---|------------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |                                    | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |                                    | <b>Versión:</b> 06                        |
|   |   |                                    | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA | <b>Procedimiento:</b><br>PR-MAM-01        |
|   |   |                                    | Página <b>31</b> de 5                     |

del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P., se realiza el seguimiento a la percepción del cliente a través de estudios de opinión (encuestas) contratados anualmente para monitorear entre otros aspectos la percepción de la comunidad en relación con la gestión de la Empresa, en relación con otras entidades y comunidades organizadas. También se gestionan las quejas y reclamos de los clientes respecto a la prestación del servicio mediante el Procedimiento para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

En función de los resultados obtenidos se pueden generar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora.

### **9.1.3 Análisis y Evaluación:**

La empresa determina, recopila y analiza los datos generados en los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la calidad, desde la planificación, operación y esfuerzos de mejora para evaluar donde pueden realizarse mejoras continuas del Sistema de gestión de calidad. Se vale para eso de diversas herramientas.

### **9.1.2 Auditoría Interna:**

El Sistema de Gestión de la calidad de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P., es objeto de autoevaluaciones y auditorías internas de calidad planificadas por el Proceso de Medición, Análisis y Mejora, Control Interno, para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Sistema de Gestión Integral, la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo. Se realizan al menos una auditoría anual a todo el Sistema de Gestión de la Calidad. Esta auditoría se realiza por procesos y se programa en un solo ciclo según el estado e importancia de los procesos, así como el resultado de auditorías previas y teniendo en cuenta las directrices definidas en el proceso de Evaluación y los lineamientos establecidos en el MECI (Modelo Estándar de Control Interno).

La metodología para la realización de las auditorías internas en la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P., se llevan a cabo según lo definido en el procedimiento para las auditorías internas.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>32</b> de 5                     |

La información resultante es uno de los elementos de entrada para las revisiones por la Dirección al Sistema de Gestión Integral de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA.

### 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Gerencia revisa anualmente el sistema de gestión de calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la Empresa EAPSA, Son elementos de entrada para esta revisión:

- El estado de las acciones surgidas de las anteriores revisiones por la Dirección.
- Los cambios en el contexto interno o externo
- el análisis de datos, en particular:
  - la satisfacción del cliente
  - la retroalimentación de las partes interesadas
  - el cumplimiento de los objetivos de la calidad
  - el desempeño de los procesos
  - la conformidad de los productos y servicios
  - las no conformidades y acciones correctivas surgidas de ellas
  - los resultados del seguimiento y medición
  - los resultados de las auditorías internas y externas
  - el desempeño de los proveedores externos.
- Condiciones de infraestructura necesarias para responder a los objetivos de calidad y adecuación de los recursos.
- Necesidad de formular nuevos objetivos o de eliminar o reformular los existentes.
- Si existe la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de gestión de calidad, incluyendo la política de calidad.

Las acciones de mejora: Los principales insumos para tomar estas decisiones provienen de los informes de Auditoría Interna, la retroalimentación del cliente (encuestas), acciones correctivas, y de mejora, el análisis de los indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos de calidad planteados por la Dirección y la evaluación de las acciones definidas en revisiones anteriores.

Los resultados de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones asociadas a:

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>33</b> de 5                     |

- la mejora del Sistema de gestión de calidad y sus procesos;
- la mejora de la prestación del servicio, en relación con los requisitos del cliente;
- las necesidades de asignación de recursos.

Se registran en el Acta de la Revisión por la Dirección, que incluye a todos los participantes, que debe contener como mínimo las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el SGC y las necesidades de recursos.

## **10. MEJORA**

### **10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA:**

En cualquiera de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la calidad de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. se puede identificar la necesidad de generar acción correctiva debido a:

- No cumplimiento de los requisitos definidos en los procedimientos de la Empresa
- Incumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Quejas y reclamos realizados por el cliente entre otros.

El Comité de Calidad con los líderes de los procesos en los cuales se identificaron las no conformidades, verifican la eficacia de las acciones correctivas tomadas. Para ello La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. ha establecido el Procedimiento para las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora; en éste, se establece los lineamientos a seguir para la identificación de la no conformidad, el análisis de causas, las acciones a tomar, el seguimiento y verificación de eficacia de las mismas.

Las acciones preventivas son realizadas cuando existe la posibilidad de la generación de una no conformidad. En el Sistema de Gestión Integral de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P., se tiene establecido el Procedimiento para las Acciones Preventivas, en éste se establece los lineamientos a seguir para la identificación de la no conformidad potencial, el análisis de causas, las acciones a tomar, el seguimiento y verificación de eficacia de las mismas.

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | Página <b>34</b> de 5                     |

De igual manera se realiza una identificación de los posibles riesgos que pueden incidir en el normal desempeño de los procesos.

Para la identificación de los riesgos se ha tenido en cuenta las directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Estos riesgos se encuentran determinados y relacionados en el Mapa de Riesgos de la entidad.

### **10.3 MEJORA CONTINUA:**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. con el propósito de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión Integral ha documentado e implementado el Proceso de Medición, Análisis y Mejora; el cual tiene documentado el Procedimiento para las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

## **11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

El Manual de Calidad contiene disposiciones que hacen referencia a las siguientes normas:

- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. requisitos
- NTC 900 Reglas Generales y Especificaciones para el Alumbrado Público.
- MECI 1000:2005 "Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano".

**ARTÍCULO SEGUNDO.** La coordinación de la implantación, evaluación y modificación del Manual de Calidad y de Procesos y Procedimientos, está a cargo del Representante de la Dirección.

**ARTÍCULO TERCERO.** El Manual de Calidad y de Procesos y Procedimientos adoptado por el presente acto administrativo, deberá aplicarse en toda gestión que adelante la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Sabaneta E.S.P. EAPSA, y su incumplimiento acarreará sanciones de carácter disciplinario.

La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución **xx de Marzo 2017**

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  | <b>MANUAL DE CALIDAD</b>                        |  | <b>Código:</b> MN-MAM-01                  |
|   |   |  | <b>Versión:</b> 06                        |
|   | <b>MACRO PROCESO:</b><br>EVALUACIÓN –<br>MEJORA |  | <b>Fecha Actualización:</b><br>Julio 2020 |
|   |   |  | <b>PROCESO:</b> MEJORA<br>CONTINUA        |
|   |   |  | <b>Procedimiento:</b><br>PR-MAM-01        |
|   |   |  | Página <b>35</b> de 5                     |

Dada en Sabaneta a los \_\_\_\_\_ ( ) días del mes de marzo de 2018

### COMUNIQUESE Y CUMPLASE

---

**JUAN GUILLERMO VILLADA ARANGO**  
 GERENTE

| <b>Versión</b> | <b>Fecha Actualización</b> | <b>Descripción</b>   |
|----------------|----------------------------|--|
| 02             | Noviembre 2017             | Se estandarizo actualizo procedimiento, formato y código.                                      |
| 03             | Febrero 2018               | Se realizó la actualización del Manual de acuerdo con el nuevo Mapa de procesos Institucional. |
| 04             | Marzo 2018                 | Se ajustaron actividades de la Resolución y de su contenido.                                   |
| 05             | Junio 2018                 | Se incluye el capítulo 8.3 Diseño y Desarrollo y se ajustó el nuevo Manual de Calidad.         |

| <b>Elaboró</b>                               | <b>Revisó</b>                               | <b>Aprobó</b>                        |
|--|---|--------------------------------------|
| <b>Nombre:</b> María Eugenia Correa Zuluaga. | <b>Firma:</b> Obed Ruiz                     | <b>Firma:</b> Juan Guillermo Villada |
| <b>Cargo:</b> Asesora Externa de Calidad     | <b>Cargo:</b> Representante de la Dirección | <b>Cargo:</b> Gerente                |