	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 1 de 23


COPIA CONTROLADA

**“POR EL CUAL SE ACTUALIZA Y ADOPTA 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 de Sabaneta E.S.P. EAPSA, en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Acuerdo Municipal N° 05 del 13 de junio de 2003, Acuerdo N° 02 del 29 de noviembre de 2007, 06 del 2013, el Acuerdo N° 018 del 30 de diciembre de 2013; el Acuerdo N° 021 del 23 de diciembre de 2020

**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 de Sabaneta E.S.P. EAPSA.
4. 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.
5. Que en el Decreto 1083 de 2015, establece que es responsabilidad de todos los niveles y áreas de la organización en ejercicio del autocontrol, documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos y validarlos constantemente con el propósito de realizar los ajustes y actualizaciones necesarias.
6. Que la documentación de los procesos y procedimientos facilita el cumplimiento de las

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 2 de 23

COPIA CONTROLADA

funciones asignadas, así como, el logro de las metas y objetivos establecidos, tanto en el Plan Estratégico, como en los Planes de Acción.

7. Que la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA se encuentra certificada bajo la norma ISO 9001:2015 “Prestación del servicio de alumbrado público: administración, expansión y modernización”.
8. Que el Decreto 1499 de 2017 que modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único reglamentario del Sector de la Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Gestión.
9. Que mediante el Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, se articula los sistemas de gestión con el sistema de control interno permitiendo el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de las entidades del Estado mediante el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
10. Que el Modelo Estándar de Control Interno adoptado por la Empresa de Servicios públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA en el marco Decreto 943 de 2014, cumple con lo dispuesto en los cinco componentes establecidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, de acuerdo con lo anterior, y dando cumplimiento al artículo 2.2.22.3.8, del Decreto 1499 de 2017 se integró el Comité Institucional de Gestión y Desempeño encargado de orientar la implementación de dicho modelo, bajo la resolución 083 de 2020.

En mérito a lo expuesto


### RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO.** Adoptar la actualización del Manual de Calidad y de Procesos y Procedimientos de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Sabaneta E.S.P., EAPSA, en su versión Séptima, cuyo texto forma parte integrante de la presente resolución:

### **MANUAL DE CALIDAD Y DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE SABANETA E.S.P**

#### **1. OBJETIVO**

Describir la estructura del Sistema de Gestión Integrado de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P EAPSA de forma clara, asegurando la prestación de los

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 3 de 23

COPIA CONTROLADA

servicios resultantes de la interacción de los diferentes procesos definidos al interior de la Entidad y los cuales apoyan las actividades desarrolladas en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

## 2. ALCANCE

Los lineamientos dados en este manual aplican para todo el Sistema Gestión integrado de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P EAPSA y deben ser aplicados por todos los servidores públicos de la Entidad.

## 3. RESPONSABLES

El Director Técnico de Mercadeo y Ventas y de Proyectos junto con el profesional de apoyo del Sistema de Gestión Integral son los responsables de la actualización de este manual, los líderes de los diferentes procesos son los responsables de velar por la correcta aplicación del mismo.

## 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

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

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

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

**4.4 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.


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

**4.6 MECI:** Modelo Estándar de Control Interno

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

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

Y los demás términos y definiciones dados por la norma ISO 9000:2015, otras entidades

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 4 de 23

COPIA CONTROLADA

prestadoras de servicios y las demás Normas Generales y Especificaciones para el Alumbrado Público.

## 5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 5.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Para el análisis y comprensión del contexto de la Entidad se utiliza una matriz PESTEL para analizar los factores externos y se complementa con una matriz DOFA la cual permite la evaluación de los factores fuertes y débiles, internos y externos que facilitan el diagnóstico de la situación de la empresa, además de obtener una perspectiva general de la situación estratégica de la organización. Una vez identificadas las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades se definen diversas estrategias en pro de la mejora continua.


### 5.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

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

- Municipio de Sabaneta.
- La Comunidad Sabaneteña.
- Concejo Municipal.
- Junta Directiva.
- Los clientes directos (Quienes contratan los servicios de la empresa).
- Municipios a nivel Nacional.
- 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.

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 5 de 23

COPIA CONTROLADA

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

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

El alcance del Sistema Gestión de Integral es el siguiente: “Prestación del servicio de alumbrado público: administración, expansión y modernización”

Dicho alcance, cubre todos los procesos determinados en el mapa de procesos de la Entidad, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente respondiendo a las necesidades y expectativas de los usuarios, de todos los funcionarios públicos.


### **5.4 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 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.

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 6 de 23	

COPIA CONTROLADA



## 6. LIDERAZGO


### 6.1 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, se estableció los objetivos, que se comunican al resto de la organización también se registran y mantienen los resultados obtenidos a través de diversas maneras.

Los órganos directivos de la Empresa son conscientes 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 de la NTC ISO 9001:2015.

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



	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 7 de 23

COPIA CONTROLADA

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.

### 6.1.1 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 de 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.

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.

## 6.2 POLÍTICA

### 6.2.1 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

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 8 de 23

COPIA CONTROLADA

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

#### **6.2.1.1 POLÍTICA DE CALIDAD:**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, está comprometida con la satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de sus clientes, trabajadores y demás partes interesadas, buscando mantener y mejorar su calidad de vida, a través de servicios y proyectos de iluminación que van orientados a la gestión mediante procesos de mejora continua en la identificación, evaluación y control de los riesgos laborales a través de una adecuada planeación e implementación del SGI.

Con el liderazgo de la Gerencia General y el compromiso de todos los trabajadores de la Empresa; mantendremos viva la cultura del Sistema de Gestión Integral, convirtiéndola en un estilo de vida, cumpliendo con la normatividad vigente, generando valor para la Empresa y la comunidad a la que servimos.


#### **6.2.1.2 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Gestionar y administrar eficientemente los recursos del SGI
- Garantizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios
- Cumplir con lo estipulado en el plan de trabajo institucional
- Garantizar el bienestar y desarrollo del talento humano
- Garantizar el compromiso de la mejora continua del SGI
- Cumplir con la normatividad legal vigente aplicable al SGI, garantizando una gestión transparente
- Gestionar los peligros y los riesgos garantizando el cumplimiento de sus respectivos controles
- Mejorar la seguridad y salud de los funcionarios garantizando el cumplimiento de los sistemas de vigilancia epidemiológicos
- Verificar el cumplimiento de los programas propuestos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

La política es divulgada a través de:

- Cartelera institucional.
- Página Web de la Institución.
- Inducción del personal.



	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 9 de 23

COPIA CONTROLADA

- Reuniones internas.
- Rendiciones de cuentas.

### 6.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

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


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. 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.

### 7. PLANIFICACIÓN

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 dichos procesos. Esto incluye la identificación del proceso, requisitos de las normas ISO 9001:2015 y los requeridos 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 de Gestión y Desempeño Municipal y 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 Técnico de Mercadeo y Ventas y 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, cuyas funciones están definidas en la matriz de responsabilidades y autoridades, y son entre otras las siguientes:

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 10 de 23

COPIA CONTROLADA

- 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.

### 7.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Con el propósito de gestionar adecuadamente los riesgos de las actividades propias de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P EAPSA y con el fin desarrollar e implementar una metodología y herramientas que contribuyan a la mitigación de los riesgos identificados se estableció la Política de Administración de Riesgo.

Así mismo, la presente política involucra, mediante un ámbito estratégico y tres líneas de defensa, a todos los servidores de la entidad, soportándose en los mecanismos de comunicación disponibles, y cubriendo todas las responsabilidades institucionales, las de cada proceso y las propias de cada servidor. Los niveles de aceptación de riesgo, los ciclos de establecimiento y seguimiento, los niveles de calificación, la identificación de riesgos estratégicos, operacionales, de corrupción y los de contratación, entre otros, hacen parte fundamental del lenguaje y herramientas disponibles para la administración de riesgos.


El formato FO-DE-08 mapa de riesgos institucional, contiene los riesgos por procesos de la entidad.

### 7.2 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.

### 7.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 11 de 23

COPIA CONTROLADA

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.

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.


## **8. APOYO**

### **8.1 RECURSOS**

#### **8.1.1 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

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 12 de 23

COPIA CONTROLADA

necesitarán y cuales provendrán de proveedores externos. La Dirección aprobará esos planes con las correcciones que estime necesarias, y asegurando los recursos necesarios.

### 8.1.2 Personas

La Alta Dirección de la Empresa 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.

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 028 de 20221, de igual manera el manual interno de contratación; en el cual se definen las relaciones de vinculación 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.


### 8.1.3 Infraestructura

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

### 8.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Para garantizar un ambiente de trabajo adecuado, la Empresa de Servicios Públicos de

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 13 de 23

COPIA CONTROLADA

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

### 8.1.5 Recursos de seguimiento y medición

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.

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.

### 8.1.6 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 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

## 8.2 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

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 14 de 23

COPIA CONTROLADA

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.

### 8.3 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.

### 8.4 COMUNICACIÓN.

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.

### 8.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

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



	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 15 de 23

COPIA CONTROLADA

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.

### 8.5.1 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 el líder del proceso.

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

### 8.5.2 Control de la información documentada.


La guía para la elaboración y control de documentos del sistema de gestión integral., 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.

## 9. PLANIFICACIÓN

### 9.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL:

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

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 16 de 23

COPIA CONTROLADA

Municipal, entre 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 se encuentra en los registros del líder de este 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.

## **9.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **9.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**


El Proceso de Direccionamiento Estratégico de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA 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.

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

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.

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 17 de 23

COPIA CONTROLADA

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.

### **9.2.3. 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.

### **9.2.4. 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 estos cambios.


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

El procedimiento de expansión del alumbrado público contiene los lineamientos para el diseño y desarrollo, los cuales son el primer paso en el proceso de ofrecer al cliente un producto que satisfaga sus requisitos.

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

#### **9.4.1 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.

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 18 de 23

COPIA CONTROLADA

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 bajo 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.

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

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA. 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.

#### **9.4.3. 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 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.

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

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

Para el control de la previsión de los servicios que le competen a la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA. 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.

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 19 de 23

COPIA CONTROLADA

La EAPSA 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 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.

#### **9.5.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

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.

#### **9.5.3. 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. EAPSA, 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.

#### **9.5.4. PRESERVACIÓN**

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA 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

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 20 de 23

COPIA CONTROLADA

proceso de Gestión Documental y sus lineamientos en el Proceso de Direccionamiento Estratégico.

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

La EAPSA, con posterioridad a la finalización del servicio, se realiza un control de la conformidad de estos, tal como se describe en el proceso Misional, Prestación de servicios, para verificar el cumplimiento de los requisitos del cliente o usuario.

#### **9.5.6 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 al líder de SGC para así autorizar los cambios y gestionarlos.

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

Esta es la etapa final del proceso de Prestación de Servicios. 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.

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

Dado que La 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.


### **10. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

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

##### **10.1.2 Satisfacción del Cliente:**

La EAPSA 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 del



	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 21 de 23

COPIA CONTROLADA

Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa, se realiza el seguimiento a la percepción del cliente a través de encuestas 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 y de mejora.

### **10.1.3 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.

### **10.1.2 Auditoría Interna:**


El Sistema de Gestión de la calidad de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA, es objeto de autoevaluaciones y auditorías internas de calidad planificadas por el Proceso de Medición, Análisis y Mejora 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 auditoria 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.

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.

### **10.2 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

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 22 de 23

COPIA CONTROLADA

EAPSA, tratando los elementos de entrada y salida para esta revisión contemplados en la norma de calidad ISO 9001:2015, numeral 9.3.

## 11. MEJORA

### 11.1 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. EAPSA 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 gestión y Desempeño, 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 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. 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.


### 11.2 MEJORA CONTINUA:

La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. EAPSA 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 y de Mejora.

## 12. 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.

	<b>RESOLUCION N°. 043</b> <b>FECHA: 30 DE DICIEMBRE DE 2022</b>		<b>Código:</b> FO-JC-30
			<b>Versión:</b> 02
			<b>Fecha Actualización:</b> Julio 2020
			<b>Procedimiento:</b> PC-GJC-02
	<b>MACRO PROCESO:</b> APOYO	<b>PROCESO:</b> GESTION JURIDICA Y CONTRATACION (GJC)	Página 23 de 23

COPIA CONTROLADA

- “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.

Dado en Sabaneta el día treinta (30) del mes de diciembre del año dos mil veintidós (2022)

### COMUNIQUESE Y CUMPLASE

**FIRMADO EN ORIGINAL**

**JUAN PABLO PIMIENTA BOTERO**  
Gerente

Proyecto:  
Isabel Cristina Bonilla  
Profesional Control Interno

Reviso:  
Fabian Araque  
Abogado EAPSA

#### CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO

VERSION ACTUAL	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	Noviembre 2017	Creación
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.
06	Julio 2020	Se realizaron modificaciones a la información de los Procedimientos que fueron actualizados, se modificó el encabezado con procedimiento.
07	Diciembre 2022	Se actualizaron los códigos de los documentos a los que hacen relación cada numeral del presente manual, se eliminó como referencia la NTC GP 1000 y se actualizo en general el contenido del documento teniendo en cuenta las mejoras en el sistema de calidad que la empresa a realizado.