



SGC



TRABAJEMOS JUNTOS  
PARA OBTENER LA  
CERTIFICACION ISO  
9001:2008

**ESTAMOS COMPROMETIDOS  
CON LA CALIDAD DE NUESTRA EMPRESA  
POR LO TANTO ESTAMOS IMPLEMENTANDO  
EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
MECI-CALIDAD (SGM)**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS  
PUBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR  
S.A. E.S.P.**

**CARTILLA INSTRUCTIVA DEL SISTEMA  
DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC**

*Empresa de Servicios Públicos*  
**UNIDAD ASESORA DE PLANEACION**

*calidad de vida*  
**DIVISION DE PLANES, PROGRAMAS Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL  
MECI-CALIDAD  
2012**



SGC

## **EMDUPAR EN BUSCA DE LA CERTIFICACION ISO 9001:2008**

Conoce el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A E.S.P.!!!

Participar y mejorar el proceso depende de ti, depende de TODOS!

En este documento se encuentra una explicación de los aspectos generales que los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratista de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A. E.S.P. debe conocer a cerca del SGC y la entidad para que comience a utilizar esta herramienta de Gestión en su trabajo.

### **¿Qué es Calidad?**

Calidad es hacer las cosas bien desde el principio para ofrecer lo mejor al cliente o usuario, satisfaciendo con nuestro servicio y producto sus necesidades y expectativas.

En el caso de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A. E.S.P. nuestros clientes son todos los habitantes de la Ciudad de Valledupar, los

cuales pueden estar representados en el sector privado, instituciones, otras entidades públicas en el municipio, los institutos descentralizados, gremios, entre otros.

Para cumplir estos propósitos, todo el personal de la entidad debe estar involucrado en el Mejoramiento Continuo de la Calidad de los productos, servicios y procesos.

### **¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad –SGC?**



Es una herramienta de gestión sistemática y transparente encaminada a permitir y facilitar la dirección y la evaluación del desempeño de la entidad en términos de calidad y satisfacción en la prestación de los servicios en pro de entregar mejores resultados a la comunidad. Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), está conformado por la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y recursos que tiene la entidad para administrar la calidad. Un SGC se diseña y modifica según las necesidades de la entidad. Debe adaptarse a los cambios del entorno, eliminar los costos que no aportan al



desarrollo de productos o servicios y encaminar a la entidad a un trabajo progresivo y constante de mejoramiento; procurando satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios.

### **CUALES SON LAS ETAPAS DE UN PROCESO DE CERTIFICACIÓN:**

1. Sensibilización
2. Capacitación
3. Documentación
5. Implementación
6. Verificación de la documentación
7. Auditorías internas de calidad
8. Pre auditoría Externa
9. Auditoria de certificación
10. Mejora Continua

### **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

El Sistema de Gestión de Calidad para EMDUPAR S.A. E.S.P, aplica para los quince (15) procesos del SGC estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación.

**DOCUMENTACIÓN GENERAL DEL SGC:** Para que una entidad haya implementado su Sistema de Gestión de Calidad, es necesario que posea los siguientes documentos:

- ✚ Política de la calidad: Es un compromiso que adquiere la entidad con su cliente interno y externo en términos de Calidad.
- ✚ Mapas de proceso: Donde se identificaron los procesos que se llevan a cabo en la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A E.S.P., se clasificaron 4 categorías: procesos estratégicos (2), procesos misionales (4), Procesos de apoyo (8) y Proceso de Evaluación (1).
- ✚ Objetivos de la calidad: Son los fines hacia los cuales está encaminada la actividad de la entidad, expresados en forma medible y coherente con la política de calidad, además es el mecanismo que tiene el proceso para verificar que mejora continuamente, cuando un objetivo no se cumple se deben establecer acciones correctivas.
- ✚ Manual de la calidad y/o Operaciones: este documento es un que contiene las generalidades del SGC de la entidad. Contiene, la misión, visión, principios y valores corporativos, código de ética, organigrama, exclusión y alcance del SGC y la interrelación de los procesos.
- ✚ Caracterización de Procesos: indica las características principales del proceso como es el objetivo del proceso, muestra los proveedores, las entradas (Insumos), las salidas (productos o servicios), los clientes por cada subproceso, adicional relaciona las políticas de operación que

La documentación de la información constituye la memoria de la entidad



SGC

son aquellos límites y/o parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades de la entidad.



## CONOCELO Y APLICALO

Igualmente otros documentos que mejoran y enriquecen el valor de la gestión en la entidad son:

- Manual de Operación (donde se explica las actividades en forma secuencial que desarrolla cada proceso).
- Organigrama.
- Procedimientos (Que pide la norma NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008 y los procedimientos que la entidad considere necesarios).
- Instructivos de trabajo.
- Documentos
- Cronogramas de trabajo
- Planes de acción
- Planes de Mejoramiento

- Listados Maestros de Registros,
- Listado Maestro de Documentos y Normograma Internos
- Listado Maestro de Documentos y Normograma externos.

## MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A E.S.P.



**Procesos Estratégicos:** Estos procesos son definidos dentro del sistema de gestión de Calidad para la toma de



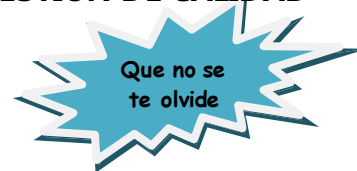
decisiones, estos son: Gestión Gerencia Estratégica y Gestión de la Planificación.

**Procesos Misionales:** Estos procesos son los que están involucrados con la realización del producto y/o servicio y que afectan de una u otra forma la calidad. Estos son: Gestión de Planta de tratamiento, Gestión de Distribución de Aguas (Acueducto), Gestión de Recolección y Disposición de Aguas Residuales (Alcantarillado), Gestión Comercial.

**Procesos de Apoyo:** Estos procesos son los que le dan soporte y apoyo a las principales actividades de la entidad y al cumplimiento de los procesos misionales. Estos son: Gestión de Talento Humano, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de Contratación de Servicios, Obras y Servicios, Gestión Documental e Información, Gestión Jurídica, Gestión de Comunicaciones, Gestión de Informática y Gestión de Laboratorios.

**Procesos de Evaluación:** Este proceso tiene como propósito realizar la evaluación independiente del desarrollo de las actividades en cumplimiento de la misión institucional. Este es: Gestión de Evaluación y mejora continua.

### **EXCLUSIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**



Para la Norma NTCGP 1000:2009, y la ISO 9001:2008 se presentan la siguiente exclusión:

7.3 Diseño y Desarrollo. Se excluye este requisito por Emdupar E.S.P. está regulada por la Constitución Política de Colombia, leyes, decretos y demás normatividad aplicable a las Empresas de Servicios Públicos. Además el servicio de Agua y Alcantarillado no se diseña, se planifica y se presta.

### **PROCESOS CONTRATADOS**

- ❖ Proceso de recaudo: por el pago de facturación del servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A. E.S.P. contratado con la empresa COOTRAELECTRICARIBE.
- ❖ Proceso de Facturación: para el diseño e impresión de facturas, contratado con la empresa IMAGEN VISUAL: Valledupar S.A. E.S.P.

### **PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS, QUE PIDE LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y LA ISO 9001:2008.**

Estas normas tienen en sus requisitos la documentación e implementación de 6 procedimientos que garanticen el buen funcionamiento del SGC. La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A. E.S.P., tiene los siguientes procedimientos, los cuales se deben conocer y cumplir en todos los procesos:



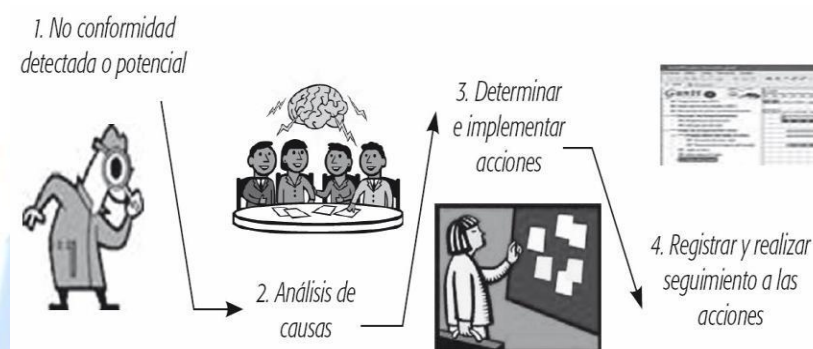
**Procedimiento Control de Documentos:** Establece los parámetros y las actividades para manejar y controlar la documentación del SGC, la cual ha sido identificada, estandarizada o normalizada y se oficializa para su uso, igualmente el manejo y distribución de la documentación externa. Para este procedimiento se elaboran los listados maestros de documentos y normograma externos e internos por cada proceso y se diligencia el formato de Solicitud de Adición, Cambio o Eliminación de Documento. Es decir cuando un documento es obsoleto se diligencia un formato de SOLICITUD DE ADICIÓN, CAMBIO O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS, se entrega a la Dirección operativa de Direccionamiento Estratégico, junto con el anexo digital, se realiza el cambio, se retira el documento obsoleto, se entrega la nueva revisión, se archiva la solicitud con el original del documento obsoleto.

**Procedimiento Control de Registros:** Establece los parámetros y actividades para manejar y controlar los registros (evidencia de las actividades en los procesos), en cuanto a su almacenamiento, disposición, y todo lo referente al manejo de los archivos de gestión hasta que pasan al archivo inactivo. Para este procedimiento se elaboran los listados maestros de Registros por cada proceso.

**Procedimiento Acciones Correctivas y Acciones Preventivas:** Determina la metodología para establecer

acciones correctivas y preventivas a partir de hallazgos generados con el fin de promover el mejoramiento continuo. Para este procedimiento se establece el formato de Reporte de No conformidad o Solicitud de Acción de Mejora.

La grafica muestra las principales actividades del



procedimiento *Empresa de Servicios Públicos*  
**Procedimiento Control del Producto y/o Servicio No Conforme:** Describe la metodología a seguir para identificar, controlar y dar tratamiento a los productos y/o servicios que no sean conformes con los requisitos establecidos por el cliente. Este procedimiento solo se aplica en los procesos misionales

**Procedimiento Auditorías Internas:** Describe la metodología para realizar las actividades de evaluación al cumplimiento de los propósitos del SGC y los requisitos y propósitos de la entidad. Primero se hace la



programación de auditorías / luego el Plan de auditorías en conjunto con Control Interno, / después la reunión de apertura / desarrollo de la auditoría / lista de chequeo / informe auditoría / reporte de no conformidad y solicitud de acción de mejora /.

## **PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A E.S.P.**

**POLÍTICA DE CALIDAD.** EMDUPAR S.A. E.S.P. se compromete a: mejorar la calidad de vida de los usuarios, cumplir con la normatividad legal vigente, velar por la calidad de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado con responsabilidad social, mejora continua de los procesos, tecnología actualizada y personal competente para asegurar la sostenibilidad de la empresa.

### **OBJETIVOS DE CALIDAD.**

1. Asegurar la prestación eficaz, eficiente y efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los clientes.
2. Gestionar y asegurar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos para el mejoramiento continuo de los procesos.

3. Cumplir con la normatividad legal vigente.
4. Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad-MECI
5. Mejorar la competencia del talento humano para lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización.
6. Mantener la tecnología actualizada para asegurar la capacidad técnica, administrativa y financiera de la organización.
7. Prevenir y mitigar los impactos ambientales asociados a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
8. Asegurar la sostenibilidad económica de la empresa.
9. Dar *Empresa de Servicios Públicos* tratamiento *S.A.* oportuno a los riesgos identificados.

### **MISIÓN**

**¡En EMDUPAR S.A. E.S.P. Generamos calidad de vida!**

### **VISION**

En el año 2.011 en Emdupar S.A. E.S.P. alcanzaremos los estándares de calidad más altos del país, en la eficiente



prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como por su responsabilidad social con la comunidad.

### **DIRECTRICES DE CALIDAD**

- ✓ Satisfacer al usuario
- ✓ Calidad en la prestación del servicio
- ✓ Cumplir con la misión de la empresa
- ✓ Mejora los procesos de la empresa
- ✓ Personal Competente
- ✓ Mantener actualizada la tecnología
- ✓ Proteger el medio ambiente
- ✓ Ser económicamente sostenibles
- ✓ Planificar y prevenir eventos que afectan los intereses de la Empresa

### **ESTRATEGIAS DE CALIDAD**

- ✓ Conocer las necesidades de los clientes
- ✓ Cuidar la cuenca del Rio Guatapurí
- ✓ Identificar el estado de las redes
- ✓ Identificar las metas y establecer costos

- ✓ Conocer las necesidades de los clientes
- ✓ Motivación y concientización al personal sobre las ventajas de dar cumplimiento oportuno a los Planes, Programas y Proyectos
- ✓ Identificar niveles de competencia del personal actual.
- ✓ Identificar herramientas de utilidad y económicamente representativas para la empresa
- ✓ Adelantar campañas audiovisuales con los usuarios
- ✓ Motivar a los suscriptores a tener cultura de pago
- ✓ Identificar los riesgos de todos los proceso.

### **PRINCIPIOS Y VALORES ORGANIZACIONALES**

Describe los valores, principios y prácticas que guían la conducta de nuestra empresa.

**RESPECTO:** El servidor público profesa el respeto por sí mismo, por la profesión, por el trabajo que se hace, por las normas y conductas personales y sociales que impone la naturaleza humana, la comunidad y la sociedad. En el ejercicio de sus funciones dará a los usuarios y



compañeros un trato respetuoso y equitativo en el reconocimiento de los derechos a ser, sentir, pensar y actuar diferente.

**RESPONSABILIDAD:** Es la capacidad de reconocer y aceptar los resultados de las decisiones tomadas libremente por cumplir con el deber asignado aportando lo mejor de sí mismo, desempeñando los compromisos adquiridos para el logro de la misión y objetivos.

**LEALTAD:** Correspondemos a una obligación que tenemos con los demás. Es un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos, somos fieles a nuestra entidad en el cumplimiento de la misión, participamos en el desarrollo progresivo de las directrices empresariales, custodiamos y protegemos el buen nombre de la empresa y su patrimonio.

**HUMILDAD:** El servidor público procede con nobleza, reconociendo sus aciertos o sus equivocaciones, mostrando disposición para mejorar lo que sea necesario y vaya en beneficio de la persona y la entidad.

**HONESTIDAD:** Actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, de acuerdo con las reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios. Procederé con decoro y actuaré con responsabilidad ante los demás, en relación con la calidad del trabajo y el compromiso con la empresa.

**SOLIDARIDAD:** Actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto

grado de integración, en situaciones o circunstancias, que implican asumir y compartir beneficios y riesgos.

**COMPAÑERISMO:** Trabajar en equipos interdisciplinarios, mantener el deseo y la motivación de aportar, trascender, tener responsabilidad social, contribuir al bien común y propender permanentemente por la solidaridad y a la convivencia, estableciendo un lugar de trabajo donde cada individuo tiene la oportunidad para el crecimiento profesional y personal.

**TOLERANCIA:** Es actuar en su relación con terceros con el mejor criterio y con la mayor amplitud, haciendo un examen de autocrítica antes de proceder en la solución de cualquier tema, nos conlleva al cumplimiento de principios democráticos, de orden y respeto a la expresión libre de las ideas aunque sean antagónicas a las de otro.

### **RESUMEN MUY GENERAL DE LOS NUMERALES DE LA NORMA ISO 9001:2008.**

*Servicios Públicos  
de Valledupar S.A. E.S.P.*

4.2.1 Requisitos de la Documentación: Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, procedimientos, registros.

4.2.3 Control de Documentos: Forma como se aprueba los documentos.

4.2.4 Control de Registros: Forma de almacenar, recuperar, tiempo de retención.

5.1 Responsabilidad por la dirección: Compromiso, en establecer, mantener, asegurar y comunicar.



SGC

5.2 Enfoque al cliente: Identificación necesidades del cliente.

5.3 Política de Calidad: Debe ser adecuada, entendida revisada y socializada.

5.4.1 Objetivos de Calidad: Medibles, coherentes, relación directa con la política de calidad.

5.4.2. Planificación del SGC: Implementación de los cambios.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación: Las responsabilidad y autoridades estén definidas, y comunicadas (manual de funciones).

5.5.3 Comunicación Interna: Comunicación en todos los niveles.

5.6 Revisión por la dirección: Evaluar necesidad de cambios, desempeño del sistema, resultados auditorías, acciones correctivas y preventivas.

6. Gestión de Recursos:

6.1 Provisión de Recursos: Proporcionar recursos satisfacción cliente y el cumplimiento requisitos.

6.2 Recursos Humanos: Personal Competente (perfil de competencias: Educación, experiencia, habilidades para cada cargo).

6.3 Infraestructura: Instalaciones para lograr conformidad producto, espacio de trabajo, equipos.

6.4 Ambiente de trabajo: Clima organizacional.

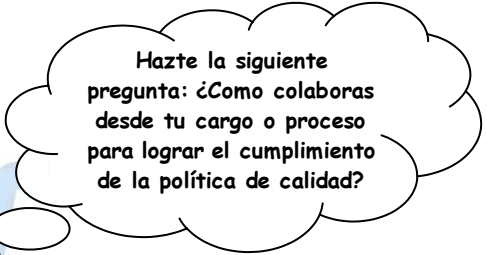
7. Realización producto: requisitos del producto, requisitos del cliente, comunicación con el cliente.

7.4 Compras. Selección proveedores, verificación de las compras., preservación del producto.

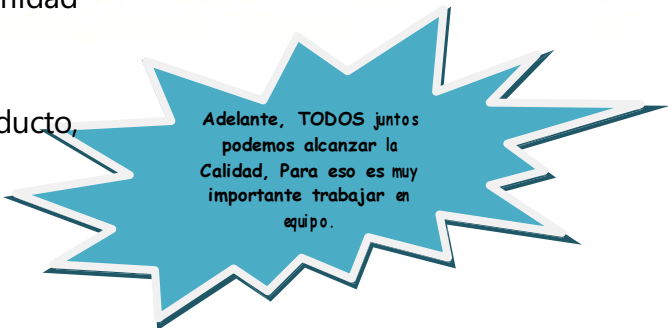
8. Seguimiento y medición: Satisfacción del cliente, auditorías internas, control producto no conforme, análisis de datos, mejoras.

8.5.2. Acción correctiva: Eliminar causas de no conformidades y prevenir que vuelva a ocurrir.

8.5.3. Acción Preventiva: Eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.



Hazte la siguiente pregunta: ¿Cómo colaboras desde tu cargo o proceso para lograr el cumplimiento de la política de calidad?



Adelante, TODOS juntos podemos alcanzar la Calidad, Para eso es muy importante trabajar en equipo.

Empresa de Servicios Públicos de Valledupar S.A. E.S.P.

Generamos calidad de vida