

Sistema de Gestión Integral	MANUAL DEL SISTEMA DE INTEGRAL - SGC	Versión : 11
		Código:M-03-001

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD - SGC

Código: M-03-001
Versión: 11

	MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD - SGC	Versión : 11

SOGAMOSO, NOVIEMBRE DE 2020

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA		Descripción	Solicito
	mes	Año		
06	07	2010	Ajuste codificación	Comité de Calidad
07	08	2010	Ajuste	Comité de Calidad
08	10	2016	Integración de los Sistemas de Gestión Calidad y Seguridad y Salud en el trabajo	Salud y Seguridad en el trabajo Calidad
09	09	2017	Modificación en la política y objetivos, cambio de logo	Salud y Seguridad en el trabajo Calidad
10	12	2018	Actualización manual	Comité de Calidad

Elaborado por: Luis Plazas	Revisado por: Carlos Alfonso	Aprobado Por: Pedro Barrera
Profesional de Calidad	Dir. Planeación	Gerente
Fecha: 15-07-2020	Fecha: 15-07-2020	Fecha: 15-07-2020

COPIA CONTROLADA

2022-07-14

Página | 31

	MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD - SGC	Versión : 11
		Código:M-03-001

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	29	
1.1 GENERALIDADES	29	
1.2. APLICACIÓN	30	
1.2.1 SUBSISTEMAS QUE CONFORMAN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC	30	30
2. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:		30
2.1 ALCANCE	30	
3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	32	
3.1. RESEÑA HISTÓRICA	32	
3.2. MISIÓN	34	
3.3. VISION	34	
3.4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		34
OBJETIVOS	34	
3.5. VALORES CORPORATIVOS	35	
3.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	36	
4. TERMINOS Y DEFINICIONES	37	
5. DETALLE DE PROCESOS	43	
5.1 MAPA DE PROCESOS	43	
5.2 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS.	43	
6. SISTEMA DE GESTION INTEGRAL	44	
6.1. REQUISITOS GENERALES	44	
6.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	46	
6.2.1. GENERALIDADES	46	
6.2.2. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	47	
6.2.3. CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA Y CONTROL DE REGISTROS		47
7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	48	
7.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	48	
7.2. ENFOQUE AL CLIENTE	48	
7.3. ENFOQUE BASADO EN RIESGOS.	49	
7.3. POLITICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		49
7.4. PLANIFICACION	49	
7.5. RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		50
7.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	50	
7.5.1.1 GERENTE	50	
7.5.1.2 COMITÉ DE CALIDAD	51	
7.5.1.3 PROFESIONAL DE CALIDAD	51	
7.5.1.4 DIRECTOR DE PLANEACIÓN, DIRECTORES, JEFES DE UNIDAD Y PROFESIONALES		53
7.5.1.6 TRABAJADORES	54	
7.5.2. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	54	
7.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	54	
8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	55	
8.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	55	
8.2 RECURSOS HUMANOS	55	

COPIA CONTROLADA

2022-07-14

Página | 31

	MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD - SGC	Versión : 11
		Código:M-03-001

8.2.2 COMPETENCIA, CREACIÓN DE CONCIENCIA Y CAPACITACIÓN	56	
8.3 INFRAESTRUCTURA	56	
8.4 AMBIENTE DE TRABAJO	57	
9. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	57	
9.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	57	
9.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	58	
9.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.		58
9.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.	59	
9.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.	59	
9.3 DISEÑO Y DESARROLLO	60	
9.4 COMPRAS	62	

9.4 COMPRAS	62	
9.4.1 PROCESO DE COMPRAS	62	
9.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	62	
9.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	63	
9.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	63	
9.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	63	
9.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		63
9.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	63	
9.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	64	
9.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	64	
9.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		64
10. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	65	
10.1 GENERALIDADES	65	
10.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	65	
10.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	65	
10.2.2 AUDITORÍAS INTERNAS	65	
10.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	65	
10.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	66	
10.2.5 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		66
10.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		67
10.3.1 No CONFORMIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		69
10.3.2 RECLAMOS DE LA COMUNIDAD	69	
10.3.3 PREPARACIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS	70	
10.4 ANÁLISIS DE DATOS	70	
10.5 MEJORA	71	
10.5.1 MEJORA CONTINUA	71	
10.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS	71	
10.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS	71	

	MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD - SGC	Versión : 11
		Código:M-03-001

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 GENERALIDADES

En este manual se describe el Sistema de gestión de calidad dado que surge la necesidad en la Compañía de asegurar que la política de Calidad y Seguridad y salud en el trabajo que ha planteado la alta dirección pueda ser cumplida implementando metas y objetivos específicos, obedeciendo a una planificación destinada a la integración de todos los procesos, como también este Manual obedece a los estándares de la Norma NTC ISO 9001 y del Decreto 1072 de 2015.

El Manual del sistema de gestión de calidad estará disponible en la página WEB de la Compañía y del sistema de gestión de la calidad, además cada dirección podrá tener una copia, la cual podrá ser utilizada por los trabajadores cuando lo requieran.

La Compañía destinara los recursos necesarios para un óptimo desarrollo del SGC, lo cual incluye: Recursos humanos, financieros, tecnológicos e infraestructura adecuada. La Gerencia designara a un Representante del SGC, con la responsabilidad y autoridad para que lidere el proceso de cambio hacia la mejora continua.

El presente manual constituye el núcleo fundamental de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso, para asegurar la calidad y el cumplimiento de los servicios que ofrecemos, y de esta forma lograr la satisfacción de las partes interesadas.

Nuestro Sistema de Gestión Calidad se basa en los 8 principios, los cuales presentamos a continuación:

- Enfoque al Cliente.
- Liderazgo

	MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD - SGC	Versión : 11
		Código:M-03-001

- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

1.2. APLICACIÓN

El objeto del Manual de gestión Calidad es describir en forma general los procesos, procedimientos y actividades relacionadas para los dos subsistemas que lo conforman y de esta manera dar cumplimiento a la misión, visión, políticas y objetivos de la Entidad.

1.2.1 Subsistemas Que Conforman El Sistema de gestión de calidad – SGC

El sistema de gestión de calidad de COSERVICIOS S.A. E.S.P articula dos subsistemas de gestión: Gestión de la Calidad y Gestión de seguridad y salud en el trabajo, aplicando sistemáticamente, sin duplicidades. Por tratarse de un sistema de Gestión Calidad los requisitos son comunes se presentan desde el sistema de gestión de Calidad.

2. ALCANCE

2.1 Alcance

Prestación de servicio de operación y mantenimiento del sistema de alumbrado público; captación, conducción, tratamiento y distribución de agua potable, recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios y de aguas residuales para el municipio de Sogamoso.

Decreto 1072de 2015 aplica a:

COPIA CONTROLADA

2022-07-14

Página | 31

	MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD - SGC	Versión : 11
		Código:M-03-001

Documentar, implementar, mantener, evaluar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), basados en los requisitos establecidos en el libro 2, régimen reglamentario del sector trabajo, título 4, riesgos laborales, Capítulo 6, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del Decreto 1072 de 2015, en todos sus centros de trabajo y para sus trabajadores dependientes, independientes, contratistas y/o subcontratistas.

De esta manera la Compañía da cumplimiento a su misión a través de la ejecución de los 16 Procesos que la conforman, los cuales se dividen en:

Procesos Estratégicos:

Son los procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y son planeados principalmente a largo plazo:

- ✓ Dirección Estratégica
- ✓ Mejora

Procesos Misionales:

Son aquellos procesos ligados directamente con la prestación del servicio:

- ✓ Acueducto
- ✓ Alcantarillado
- ✓ Alumbrado Publico

- ✓ Aseo
- ✓ Comercial

Procesos Apoyo:

Son los procesos que dan soporte a los procesos misionales. Suelen referirse a procesos relacionados con recursos y mediciones:

- ✓ Gestión financiera y Administrativa
- ✓ Gestión de Recursos Humano
- ✓ Gestión de Compras y Almacén
- ✓ Informática
- ✓ Asesoría Legal
- ✓ Laboratorio de Aguas
- ✓ Laboratorio de Medidores
- ✓ Planeación y Desarrollo
- ✓ Comunicaciones

3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

COPIA CONTROLADA

2022-07-14

Página | 31

	MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD - SGC	Versión : 11
		Código:M-03-001

3.1. RESEÑA HISTÓRICA

