

## **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC**

Código: M-03-001  
Versión: 13

SOGAMOSO, OCTUBRE DE 2025

### 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
12	11	2024	Actualización manual de sistema de gestión: Cambio en el mapa de procesos eliminando alumbrado público. Ajustando servicios no conformes. Reducción del alcance.	Director de Planeación y Desarrollo
13	10	2025	Actualización del sistema de gestión por cambios en el mapa de procesos.	Director de Planeación y Desarrollo

**SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

<b>Elaborado por:</b> <b>Luis Plazas</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Luis Plazas</b>	<b>Aprobado Por:</b> <b>Jorge Caro</b>
Dir. Planeación	Dir. Planeación	Agente Especial
Fecha: 1/11/2024	Fecha: 1/11/2024	Fecha: 1/11/2024

**Tabla de contenido**

<u>1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN</u>	5
<u>1.1 GENERALIDADES</u>	5
<u>1.2. APLICACIÓN</u>	6
<u>1.2.1 SUBSISTEMAS QUE CONFORMAN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC</u>	6
<u>2. ALCANCE</u>	6
<u>2.1 ALCANCE</u>	6
<u>3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</u>	7
<u>3.1. RESEÑA HISTÓRICA</u>	7
<u>3.2. MISIÓN</u>	9
<u>OBJETIVOS</u>	9
<u>3.5. VALORES CORPORATIVOS</u>	10
<u>3.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</u>	11
<u>4. TERMINOS Y DEFINICIONES</u>	12
<u>5. DETALLE DE PROCESOS</u>	17
<u>5.1 MAPA DE PROCESOS</u>	17
<u>5.2 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS.</u>	17
<u>6. SISTEMA DE GESTION INTEGRAL</u>	18
<u>6.1. REQUISITOS GENERALES</u>	18
<u>6.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</u>	19
<u>6.2.1. GENERALIDADES</u>	19
<u>6.2.2. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</u>	19
<u>6.2.3. CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA Y CONTROL DE REGISTROS</u>	20
<u>7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</u>	20
<u>7.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN</u>	21
<u>7.2. ENFOQUE AL CLIENTE</u>	21
<u>7.3. ENFOQUE BASADO EN RIESGOS.</u>	22
<u>7.4. POLITICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</u>	22
<u>7.5. PLANIFICACION</u>	22
<u>7.6. RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</u>	22
<u>7.6.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</u>	22
<u>7.6.1.1 GERENTE</u>	23
<u>7.6.1.2 COMITÉ DE CALIDAD</u>	23
<u>7.6.1.3 PROFESIONAL DE CALIDAD</u>	24

**SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

<a href="#"><u>7.6.1.4 DIRECTOR DE PLANEACIÓN, DIRECTORES, JEFES DE UNIDAD Y PROFESIONALES</u></a>	26
<a href="#"><u>7.6.1.6 TRABAJADORES</u></a>	26
<a href="#"><u>7.6.2. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</u></a>	27
<a href="#"><u>7.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</u></a>	27
<a href="#"><u>8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</u></a>	27
<a href="#"><u>8.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS</u></a>	27
<a href="#"><u>8.2 RECURSOS HUMANOS</u></a>	28
<a href="#"><u>8.2.2 COMPETENCIA, CREACIÓN DE CONCIENCIA Y CAPACITACIÓN</u></a>	28
<a href="#"><u>8.3 INFRAESTRUCTURA</u></a>	28
<a href="#"><u>8.4 AMBIENTE DE TRABAJO</u></a>	29
<a href="#"><u>9. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</u></a>	29
<a href="#"><u>9.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</u></a>	29
<a href="#"><u>9.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</u></a>	31
<a href="#"><u>9.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.</u></a>	31
<a href="#"><u>9.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.</u></a>	31
<a href="#"><u>9.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.</u></a>	31
<a href="#"><u>9.3 DISEÑO Y DESARROLLO</u></a>	32
<a href="#"><u>9.4 COMPRAS</u></a>	34
<a href="#"><u>9.4.1 PROCESO DE COMPRAS</u></a>	34
<a href="#"><u>9.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS</u></a>	34
<a href="#"><u>9.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS</u></a>	34
<a href="#"><u>9.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</u></a>	35
<a href="#"><u>9.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</u></a>	35
<a href="#"><u>9.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</u></a>	35
<a href="#"><u>9.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</u></a>	35
<a href="#"><u>9.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE</u></a>	35
<a href="#"><u>9.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO</u></a>	36
<a href="#"><u>9.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</u></a>	36
<a href="#"><u>10. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</u></a>	36
<a href="#"><u>10.1 GENERALIDADES</u></a>	36
<a href="#"><u>10.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</u></a>	37
<a href="#"><u>10.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</u></a>	37
<a href="#"><u>10.2.2 AUDITORÍAS INTERNAS</u></a>	37
<a href="#"><u>10.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS</u></a>	37
<a href="#"><u>10.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO</u></a>	37
<a href="#"><u>10.2.5 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.</u></a>	38
<a href="#"><u>10.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</u></a>	38
<a href="#"><u>10.3.1 NO CONFORMIDADES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</u></a>	39
<a href="#"><u>10.3.2 RECLAMOS DE LA COMUNIDAD</u></a>	39
<a href="#"><u>10.3.3 PREPARACIÓN Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS</u></a>	40
<a href="#"><u>10.4 ANÁLISIS DE DATOS</u></a>	40
<a href="#"><u>10.5 MEJORA</u></a>	41
<a href="#"><u>10.5.1 MEJORA CONTINUA</u></a>	41

**SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

<a href="#"><u>10.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS</u></a>	41
<a href="#"><u>10.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS</u></a>	41

## **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 9001-2015 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 designar a 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
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

- 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.



## 2. ALCANCE

### 2.1 Alcance

Prestación de servicio de 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 1072 de 2015 aplica a:

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.

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

De esta manera la Compañía da cumplimiento a su misión a prestar servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo con eficiencia, innovación tecnológica y talento humano competente, basado en la optimización, principios, valores y políticas que permiten el desarrollo sostenible través de la ejecución de los 14 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:

- ✓ Planeación estratégica y desarrollo.
- ✓ Gestión integral.

### **Procesos Misionales:**

Son aquellos procesos ligados directamente con la prestación del servicio:

- ✓ Acueducto.
- ✓ Alcantarillado.
- ✓ Aseo.
- ✓ Comercial.

### **Procesos Apoyo:**

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

- ✓ Asesoría legal.
- ✓ Recursos Humanos.
- ✓ Finanzas y Administración.
- ✓ Informática.
- ✓ Gestión de recursos, Compras y Almacén..
- ✓ Gestión de laboratorios de Aguas y Medidores.

**SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

**3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

**3.1. RESEÑA HISTÓRICA**

<b>1.919</b>	Se constituye una Sociedad Anónima, organizada por destacados dirigentes de Sogamoso, con el fin de construir el acueducto de la ciudad, denominada "Compañía de Acueducto de Sogamoso".
<b>1.926</b>	Se construyó la toma de 22 kilómetros desde el sitio denominado los Colorados hasta los tanques ubicados en el centro de Santa Bárbara.
<b>1.938</b>	Se construye un nuevo tanque destinado a la purificación del agua y en julio se culmina la obra para entregarla al servicio de la comunidad.
<b>1.939</b>	El municipio asume la administración del acueducto, haciendo algunas ampliaciones en las redes de distribución.
<b>1.948</b>	El municipio de Sogamoso construye la red de acueducto, desde el Boquerón de Cuitiva hasta Sogamoso, con una extensión longitudinal de 18 kilómetros.
<b>1.950</b>	Se celebra un convenio con la empresa Acerías Paz del Río, para que suministre el servicio de energía eléctrica a la ciudad de Sogamoso.
<b>1.955</b>	Se organiza una sociedad Anónima de carácter comercial denominada Compañía DE ACUEDUCTO Y ENERGÍA ELÉCTRICA DE SOGAMOSO S.A." protocolizada mediante escritura Pública número 629 de Mayo de 1.955, con el fin de mejorar el servicio de acueducto desde el punto de vista técnico y administrativo.
<b>1.956</b>	Se inaugura el primer tanque de almacenamiento de Chacón con una capacidad de 3000 metros cúbicos y se conecta a la red de 8" para proveerse de agua.
<b>1.958</b>	Se cambia la razón social por "COMPAÑÍA DE SERVICIO PÚBLICOS DE SOGAMOSO, S.A. (COSERVICIOS S.A.)" con el objeto de prestar servicios de acueducto, alcantarillado, energía, aseo y recolección de basuras, planta de tratamiento de aguas, planta de recuperación de aguas negras, plazas de mercado y plazas de feria, campos de aviación y campos deportivos, plaza de Toros y obras civiles en general.
<b>1.981</b>	el municipio de Sogamoso transfiere a COSERVICIOS S.A. LA R la responsabilidad de prestar el servicio de aseo urbano.
<b>1.982</b>	COSERVICIOS S.A., adquiere su sede en el tercer piso del centro administrativo.
<b>1.988</b>	Se entrega en dación de pago todo el sistema de energía a ELECTRO BOYACA, comprometiéndose dicha empresa con la administración y mantenimiento del servicio, ampliación y remodelación de las redes y a la construcción de nuevas subestaciones.



**SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

<b>1.999</b>	Se construye en Chacón un tanque de 200m <sup>2</sup> con el fin de recircular a la planta de tratamiento el agua proveniente del lavado de los filtros, aprovechando diariamente un volumen aproximado de 600m <sup>3</sup> , que anteriormente se evacuaban a las redes de alcantarillado. La compañía se inscribió en el concurso de SUPERGESTION, que luego de una auditoría integral, y de la presentación de un informe de postulación, fue postulada y declarada acreedora del PREMIO SUPERGESTION 1999, en la modalidad de pequeña empresa.
<b>2002</b>	Se celebró una ceremonia de apertura y compromiso con el Sistema de Gestión Calidad el día 12 de diciembre de 2002, en la cual participó todo el personal de la Compañía y se firmó un Acta de Compromiso como un acto simbólico.
<b>2004</b>	A través de la evaluación realizada por el ICONTEC en el mes de noviembre, El Consejo Directivo de esta entidad otorgó la “ <b>Certificación de Gestión de la Calidad</b> ” para la prestación de los servicios de Acueducto Lago de Tota, Alcantarillado y Alumbrado Público; el cual fue entregado en Acto especial celebrado el día 29 de diciembre de 2004 por el Doctor Norman Pineda Director Regional del ICONTEC y posteriormente en las instalaciones del ICONTEC en Bogotá D.C. el 14 de enero de 2005, a manos del Doctor Fabio Tobón Director Ejecutivo.
<b>2012</b>	A través de la evaluación y acreditación realizada por la ONAC en el mes de noviembre se acredita a la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A. E.S.P. – Coservicios S.A. E.S.P. La evaluación y acreditación de este organismo de evaluación de la conformidad, se han realizado con respecto a los requisitos especificados en la norma internacional: ISO/IEC 17025:2005, Esta acreditación es aplicable al alcance establecidos en el anexo 12-LAC-002.
<b>2016</b>	Se realiza la implementación del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo según los lineamientos establecidos en el Decreto 1072 de 2015.
<b>2018</b>	Se realiza la migración del sistema de gestión de calidad de la versión 2008 a 2015
<b>2019</b>	Se realiza la ampliación del alcance de la certificación de calidad, incluyendo el servicio de aseo.
<b>2020</b>	Por recomendación del auditor externo se realiza cambio en el alcance del sistema de gestión de la calidad, redefiniendo el mismo.
<b>2024</b>	Se realiza la reducción del alcance de la certificación de calidad, excluyendo el servicio de alumbrado público. Y se determina cambiar el mapa de procesos para el siguiente proceso de certificación, realizando gestión de cambio

## **SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

### **3.2. MISIÓN**

Prestar servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo con eficiencia, innovación tecnológica y talento humano competente, basado en la optimización, principios, valores y políticas que permiten el desarrollo sostenible.

### **3.3. VISIÓN**

Ser reconocida para el año 2030 como una de las mejores empresas prestadoras de servicios públicos a nivel nacional.

### **3.4 POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

COSERVICIOS S.A. E.S.P. está comprometida con prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo eficientemente. Promoviendo un ambiente de trabajo seguro libre de accidentes y enfermedades laborales, cumpliendo los requisitos legales y de otra índole que la empresa deba suscribir, asegurando el mejoramiento continuo de sus procesos y la satisfacción de sus partes interesadas, para esto desde la alta dirección se dará cumplimiento a los objetivos que se despliegan a continuación:

### **OBJETIVOS**

1. Prestar los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo eficientemente.
2. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer e implementar los respectivos controles, protegiendo la seguridad y salud de los trabajadores, contratistas, visitantes y demás partes interesadas.
3. Cumplir con la normatividad nacional vigente y las normas técnicas aplicables en materia de riesgos laborales y la operación en la prestación del servicio.
4. Responder oportuna y efectivamente las inquietudes de las partes interesadas.
5. Garantizar el mejoramiento continuo del sistema de gestión y sus procesos.
6. Generar acciones de mejora para aumentar los niveles de satisfacción del cliente interno y externo y demás partes interesadas, teniendo como referencia sus necesidades, expectativas, dentro del contexto de la organización.
7. Garantizar la sostenibilidad financiera en cada uno de los servicios.

### **3.5. VALORES CORPORATIVOS**

- HONESTIDAD:

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

Ser auténtico, genuino, actuar siempre en base a la verdad.

- **RESPETO:**

Consideración por el otro, valorar todo ser vivo que habita en nuestro planeta.

- **SOLIDARIDAD:**

Ayudar y adherir a causas sin ningún interés personal, es la felicidad de dar y afecto al que lo necesita.

- **RESPONSABILIDAD:**

Sentirse comprometido con nuestra familia, amigos, trabajo y con todo ser vivo, también somos responsables de nuestro planeta.

- **LEALTAD:**

Es compromiso, es tener una relación profunda tanto en el amor, en la amistad como en el trabajo

- **COMPROMISO:**

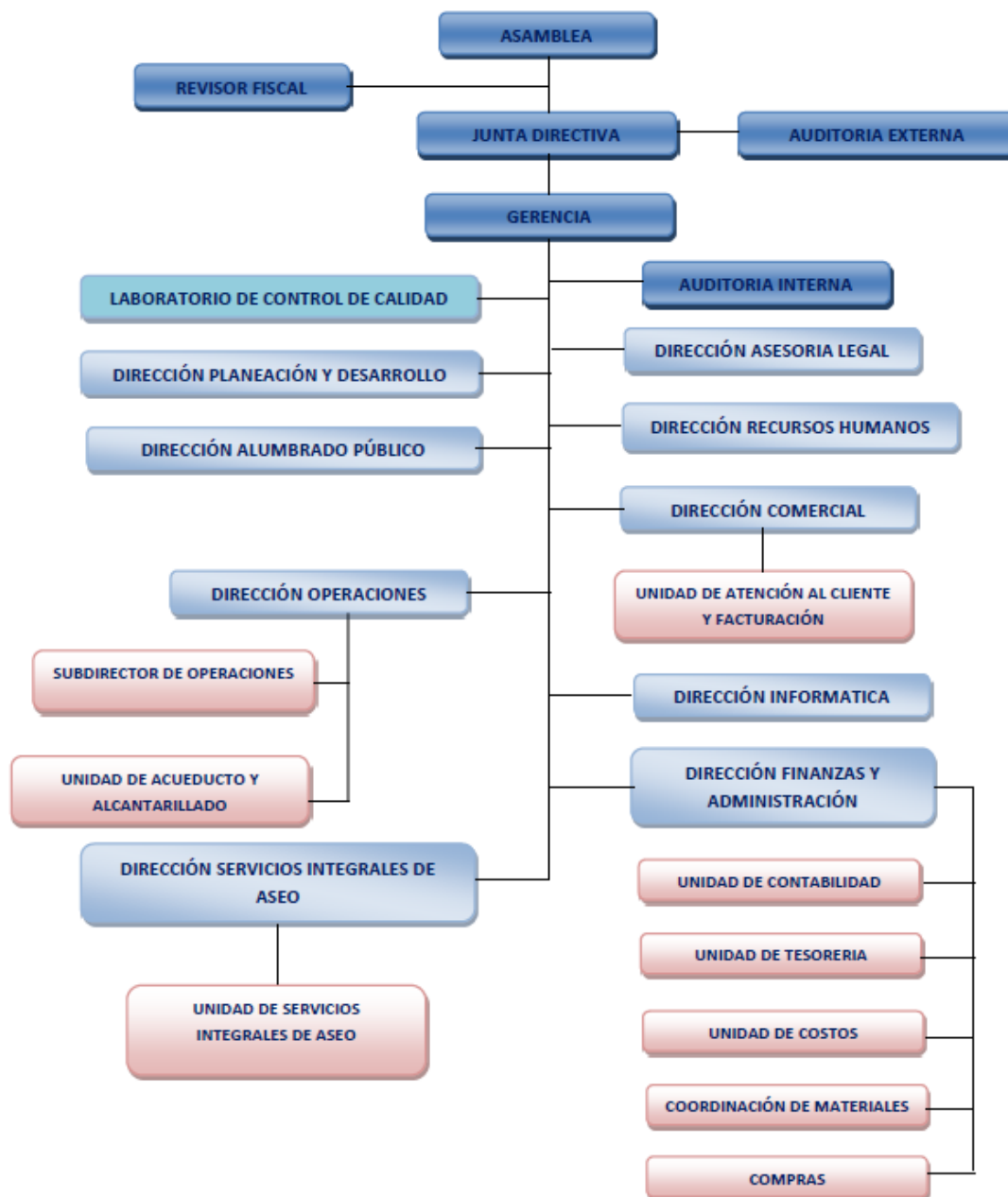
Fomentar nuestra lealtad con nuestra compañía, respalda nuestra dedicación a la empresa, anima el respeto mutuo, y es uno de los principales ingredientes para conseguir el máximo rendimiento de equipo.

- **ÉTICA:**

Está directamente relacionada con la conducta de los funcionarios, los cuales deben actuar mostrando valores morales, como la buena fe y otros principios necesarios para una vida sana en la sociedad.

### **3.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD



## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión integral, se definen los siguientes conceptos de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 y el Decreto 1072 de 2015.

**SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

1. **Accidente de trabajo (AT):** Es el suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte; así como aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, aún fuera del lugar y horas de trabajo, o durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte se suministre por el empleador. (Art. 9, capítulo II, decreto 1295/94).
2. **Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
3. **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable.
4. **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
5. **Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
6. **Alta Dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
7. **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
8. **Compañía:** Coservicios S.A. E.S.P.
9. **Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella
10. **Conformidad** Cumplimiento de un requisito.
11. **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
12. **Efectividad:** Logro de los objetivos del Sistema de Gestión con la máxima eficacia y eficiencia.
13. **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planificados.
14. **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
15. **Evaluación del riesgo:** Proceso para determinar la magnitud de un riesgo.

**SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

16. **Factores de Riesgo:** Aquellas condiciones del ambiente, la tarea, los instrumentos, los materiales, la organización y el contenido del trabajo que encierran un daño potencial en la salud física o mental, o sobre la seguridad de las personas.
17. **Gestión.** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.
18. **Gestión documental Conjunto** de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
19. **Grado de riesgo:** Relación matemática entre la concentración o la intensidad y el tiempo que un trabajador se encuentra expuesto a un factor de riesgo, con la concentración o la intensidad y tiempo de exposición permitidos.
20. **Identificación del peligro:** Proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de éste.
21. **Incidencia:** Medida dinámica de la frecuencia con que se presentan o inciden por primera vez, los eventos de salud o enfermedades en el periodo.
22. **Incidente de trabajo (IT):** Evento imprevisto que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, sin consecuencias directas para la salud del trabajador.
23. **Indicadores de proceso:** Son indicadores que miden la forma e intensidad como se utilizan los recursos disponibles para atender los requerimientos de la organización en el Sistema de gestión de calidad. Básicamente se utilizan para medir uso (extensión e intensidad), utilización, productividad y rendimiento de los recursos.
24. **Indicadores de resultado:** Son indicadores que miden los resultados obtenidos, el impacto del Sistema de Gestión, tales como los indicadores de cobertura, eficiencia, eficacia y efectividad.
25. **Investigación de accidente e incidentes de trabajo:** Técnica utilizada para el análisis de un accidente de trabajo, con el fin de conocer el desarrollo de los acontecimientos y determinar las causas y las medidas de control para evitar su repetición.
26. **Instructivos, Procedimientos, Manuales:** Documentos controlados que incluye la descripción metodológica de los procesos desarrollados por la compañía.

**SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

- 27. **Manual de Gestión Integral:** Documento controlado que orienta las directrices del Sistema de gestión de calidad.
- 28. **Medición, Análisis y Mejora:** Resultados obtenidos en base a las auditorías y otros mecanismos, cuya medición, análisis y mejora serán revisados por el Comité de Calidad.
- 29. **Mejoramiento continuo:** Proceso de reforzamiento del SGC, para alcanzar mejoramientos en el desempeño global de Calidad, y Seguridad y Salud en el trabajo, en línea con la política de la Compañía.
- 30. **No Conformidades:** Cualquier desviación de las normas de trabajo, prácticas, procedimientos, regulaciones, desempeño del SGC, etc. que pueda llevar, directa o indirectamente, a una lesión o enfermedad, pérdida de recursos, daño al producto o a la propiedad, daño al ambiente del lugar de trabajo, o una combinación de éstos.
- 31. **Peligro:** Fuente, situación o acto con potencial de daño.
- 32. **Política del Sistema de gestión de calidad:** Es el compromiso expreso de la alta dirección de una organización en lo concerniente a la calidad y seguridad y la salud en el trabajo, expresadas formalmente por la alta dirección de la organización.
- 33. **Proveedor:** Organización que provee materiales, productos y/o servicios a la empresa.
- 34. **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
- 35. **Requisito legal aplicable:** Requisito de seguridad y salud en el trabajo impuesto por una norma legal que está vigente y que aplica a las actividades de la organización.
- 36. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 37. **Responsabilidad:** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- 38. **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- 39. **Riesgo (Calidad):** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

**SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

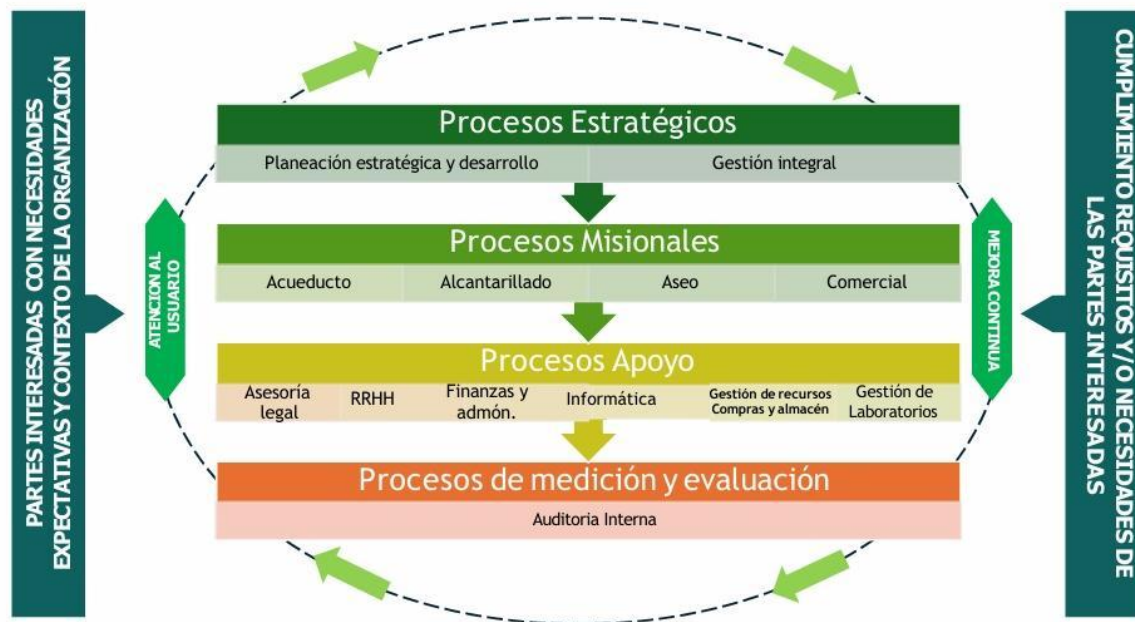
- 40. **Riesgo (SST):** La probabilidad de ocurrencia de un evento generado por una condición de trabajo capaz de desencadenar alguna lesión o daño de la salud e integridad del trabajador; daño en los materiales y equipos o alteración del ambiente laboral y extralaboral.
- 41. **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 42. **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST):** La Seguridad y Salud en el Trabajo - SST es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.
- 43. **SGC:** Sistema de gestión de calidad que incorpora: Sistema de Gestión de Calidad, SGC, (ISO 9001:2015), y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, SST, (DECRETO 1072/2015).
- 44. **Sistema de gestión de la calidad:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.
- 45. **Sistema General de Riesgos Laborales:** Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.
- 46. **Trabajo:** Es una actividad vital del hombre. Capacidad no enajenable del ser humano caracterizada por ser una actividad social y racional, orientada a un fin y un medio de plena realización.
- 47. **Valoración del factor de riesgo:** Procedimiento mediante el cual se asigna valor matemático a un factor de riesgo. Expresa la severidad o peligrosidad a la que se somete el trabajador expuesto.



## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

### 5. DETALLE DE PROCESOS

#### 5.1 MAPA DE PROCESOS



#### 5.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.

Cada proceso está caracterizado de acuerdo con sus componentes establecidos por su líder de proceso.

##### Procesos Estratégicos

C-01-001 V.3. CARACTERIZACIÓN GERENCIA.

C-02-001 V.3. CARACTERIZACIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y DESARROLLO.

C-03-001 V.3. CARACTERIZACIÓN GESTIÓN INTEGRAL.

##### Procesos Misionales.

C-10-001 V.3 CARACTERIZACIÓN ACUEDUCTO.

C-11-001 V.3 CARACTERIZACIÓN ALCANTARILLADO.

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

C-07-001 V.3. CARACTERIZACIÓN COMERCIAL.

C-12-001 V.3 CARACTERIZACIÓN ASEO.

### **Proceso Apoyo.**

C-04-001 V.3. CARACTERIZACIÓN ASESORÍA LEGAL.

C-05-001 V.3. CARACTERIZACIÓN RECURSOS HUMANOS.

C-06-001 V.3 CARACTERIZACIÓN FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN.

C-08-001 V.3. CARACTERIZACIÓN INFORMÁTICA.

C-09-001 V.3. CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE RECURSOS COMPRAS Y ALMACÉN.

C-15-001 V.3 CARACTERIZACIÓN MEDIDORES.

C-14-001 V.3. CARACTERIZACIÓN LABORATORIO CALIDAD AGUA.

### **Proceso de medición y evaluación**

C-13-001 V.3. CARACTERIZACIÓN AUDITORÍA INTERNA.

## **6. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**

### **6.1. REQUISITOS GENERALES**

Coservicios S.A. – E.S.P. Ha establecido, documentado, implementado y mantenido un Sistema de gestión de calidad y mejora continuamente su eficiencia conforme a los requisitos de:

✓ **Norma Técnica NTC – ISO 9001:2015.**

✓ **Decreto 1072 de 2015.**

Para lo anterior:

- a. Se han identificado los procesos necesarios para el Sistema de gestión de calidad y su aplicación se realiza mediante procedimientos, instructivos y otros documentos apropiados a través de toda la Organización.
- b. Ha definido la secuencia e interacción de estos procesos a través de la caracterización de los procesos y el mapa de proceso.
- c. Ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos productivos y administrativos aplicables sean eficaces y son intrínsecos a los procedimientos definidos para la Organización.

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

- d. Asegura la disponibilidad de recursos como personal, instalaciones y equipos y dispone de la información necesaria para apoyo de la operación y seguimiento de los procesos.
- e. Realiza seguimiento, medición y análisis de procesos mediante un modelo de indicadores de gestión los cuales son analizados periódicamente en cada área y con la gerencia a través de la rendición de cuentas de cada proceso.
- f. A través de los resultados obtenidos en los Indicadores de Gestión, se determinan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.

## 6.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 6.2.1. Generalidades

La documentación que soporta al Sistema de gestión de calidad se divide en los siguientes niveles:

Documento	Objetivo
<b>Manual del SGC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define las intenciones y directrices de la Alta Dirección, relativas a calidad y seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>Incluye el propósito del SGC, procedimientos establecidos e interacción de estos.</li> </ul>
<b>Procedimientos del SGC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentan rutinas funcionales o multifuncionales de trabajo, documentadas, para procesos completos a partes de procesos que pueden ser separadas de forma lógica.</li> <li>Definen métodos de levantamiento, análisis y control de los Riesgos;</li> <li>Se refieren y asocian otros procedimientos y formularios para ser utilizados.</li> </ul>
<b>Instructivos del SGC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentan rutinas funcionales específicas de trabajo, detalladas, por escrito.</li> <li>Se refieren y asocian otros procedimientos, instructivos y formularios para ser utilizados.</li> </ul>
<b>Registros del SGC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Son formularios poblados con información y preservados apropiadamente.</li> <li>Corresponden a evidencias que verifican que el Sistema de gestión de calidad esté operando con eficacia.</li> </ul>

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

### 6.2.2. Manual del Sistema de gestión de calidad

El presente Manual es el principal documento del SGC, sintetiza los procesos y describe la interacción entre los procesos del Sistema de gestión de calidad de la Compañía.

El Manual se actualizará cada vez que se generen modificaciones en la Norma o Decreto aplicable, los procesos propios de la Compañía, la legislación vigente, y se revisará cuando sea necesario para la mejora continua de la Empresa.

Todas las revisiones de este manual son autorizadas por el Gerente y profesional en calidad encargado. Las modificaciones deben ser registradas de acuerdo con el Procedimiento de Control de Documentos.

### 6.2.3. Control de Información documentada y Control de Registros

El objetivo es organizar, estructurar y orientar la: elaboración, análisis, aprobación, emisión, modificación, distribución de documentos que sustentan el SGC, asegurando que toda la Compañía actúe con los mismos parámetros evitando así, alteraciones o fallas en el Sistema de Calidad, o en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Para el control de documentos COSERVICIOS S.A. – E.S.P., dispone de los siguientes documentos.
- Procedimiento para control de Información Documentada (P-03-005) y procedimiento control de registros (P-03-007), donde se establecen los lineamientos para la elaboración, revisión, aprobación, actualización, emisión, difusión y distribución de todos los documentos (procedimientos, registros, instructivos entre otros).
- Instructivo para la Elaboración de Información Documentada (I-03-001), la cual contempla la metodología para la elaboración, codificación, estructura y contenido de los documentos propios de la Compañía y los que se deriven del sistema de Gestión Calidad.
- Existen, además, la lista maestra de Documentos del Sistema de gestión de calidad (R-03-007).
- La tabla de retención documental(R-06-009), donde se establece el tiempo de retención y la disposición final de los documentos generados en todos los procesos.

## 8. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

## **SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

La dirección de COSERVICIOS S.A.- E.S.P. Está representada por el Gerente, representante legal, quien ha asumido con responsabilidad el desarrollo del sistema. Inicialmente se establecieron cronogramas de reuniones de sensibilización, motivación y compromiso y luego de efectuar las revisiones gerenciales al sistema se efectuaron reuniones de socialización de estas con todo el personal. Los temas tratados se encuentran registrados en el procedimiento de Revisión por la Dirección (P-03-001).

### **7.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La alta dirección está comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema de gestión de calidad y con la mejora continua a través de:

- ❖ Comunicar a los colaboradores, sobre la importancia de atender los requisitos de los clientes, como también a los requisitos normativos, reglamentarios y legales.
- ❖ Establecer una Política de Calidad.
- ❖ Establecer la Política de SST.
- ❖ Establecer objetivos y metas del SGC y SST, para los procesos relevantes de la empresa.
- ❖ Proveer de recursos conforme a las necesidades y presupuesto de la organización.

### **7.2. ENFOQUE AL CLIENTE**

La alta dirección asegura que los requisitos del cliente, requisitos legales y otros necesarios, son determinados y atendidos con relación a los aspectos del servicio, ya sean de calidad o de seguridad y salud en el trabajo, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente externo e interno, a los interesados y a la Comunidad, para esto COSERVICIOS S.A.-E.S.P., cuenta con los siguientes procedimientos:

- ✓ Procedimiento para atender las solicitudes del servicio de acueducto denominado “Procedimiento para solicitud de matrículas del servicio” (P-07-004).
- ✓ Procedimiento para presentar sus reclamaciones (P-07-001) en el cual se estipula además el tiempo para darle respuesta.
- ✓ Procedimiento de Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo (P-03-009).
- ✓ Procedimiento de Gestión del Riesgos y oportunidades.

Se han establecido otros mecanismos de comunicación al usuario como: folletos, volantes, y hojas de gestión entre otros, para dar a conocer la información sobre novedades en la prestación de los servicios; así mismo se cuenta con un buzón para que los usuarios puedan presentar las sugerencias

## **SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

en cuanto a la prestación de los servicios o la atención brindada en las oficinas; adicionalmente, la página web (en la cual se presenta la información general de la empresa y las novedades que se presenten en los servicios).

### **7.3. ENFOQUE BASADO EN RIESGOS.**

Para saber aplicar este enfoque la empresa realizó el análisis de consecuencias, probabilidad y el nivel de riesgo, y por último la evaluación del riesgo. Esto permitió la implementación de un proceso complejo en sencillos pasos.

- ✓ Contexto de la organización (DOFA, estrategias y acciones estratégicas, Misión, Visión, Política, Objetivos).
- ✓ Identificación de partes interesadas (Necesidades y Expectativas)
- ✓ Matriz de riesgos y oportunidades.
- ✓ Seguimiento y revisión.

### **7.4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La alta dirección de la Compañía ha establecido la Política y los objetivos del Sistema de gestión de calidad y los ha definido en el Ítem 3.4 de este manual. Estas se han difundido al personal a través de charlas de sensibilización, cartillas, plegables y publicaciones en las instalaciones de la empresa.

### **7.5. PLANIFICACIÓN**

La Alta Dirección efectuó el análisis del contexto organizacional mediante la aplicación de la matriz DOFA, en cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 relacionados con la comprensión de la organización y su contexto. Los resultados de este análisis permitieron la actualización de la Política de Calidad, garantizando su alineación con los propósitos estratégicos y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Asimismo, se establecieron objetivos de calidad medibles y coherentes con dicha política, asegurando su pertinencia y capacidad de seguimiento. Como parte de este proceso, se identificaron las partes interesadas relevantes, definiéndose sus necesidades y expectativas pertinentes, así como los criterios y mecanismos para la evaluación periódica de su desempeño.

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

Estas actividades se integran dentro de la Revisión por la Dirección, permitiendo asegurar la eficacia, pertinencia y mejora continua del SGC.

### 7.6. RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

#### 7.6.1. Responsabilidad y Autoridad

El Gerente de la Compañía, se asegura que las responsabilidades y autoridades sean definidas y comunicadas dentro de la organización, a través del “Organigrama y/o Manual de Funciones”, o directa o indirectamente, en los procedimientos específicos para cada dirección o proceso en particular, a continuación, se describen algunos cargos relevantes para la manutención del SGC:

##### 7.6.1.1 Gerente

El Gerente es quien define la Política y los objetivos del Sistema de gestión de calidad, metas e indicadores de desempeño de la Compañía y es quien acompaña las exigencias relevantes de clientes y responde en última instancia, por el mejoramiento continuo, adicionalmente es responsable por lo siguiente:

- ✓ Proveer los recursos para el SGC; promover auditorías del Sistema de gestión de calidad, cuando se crean necesarias y analizar crítica y periódicamente el SGC.
- ✓ Determinar y asignar autoridades en la línea de mando y estimular programas de capacitación del personal.
- ✓ Acompañar las Acciones Correctivas relevantes.
- ✓ Aprobar los Programas y subprogramas del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo y asegurar su difusión.
- ✓ Ejercer un liderazgo efectivo que impulse a la Compañía y garantice el éxito de los Programas y subprogramas del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo
- ✓ Asegurar las comunicaciones internas y externas.
- ✓ Cumplir y garantizar el cumplimiento de los procedimientos de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo.

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

### 7.6.1.2 Profesional de Calidad

Es miembro de la dirección de la organización, quien independiente de otras funciones, tiene la responsabilidad y autoridad para asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC; apoyará al Gerente en la definición de los objetivos y metas del SGC, documentados en los diferentes niveles y funciones de la Compañía y comunicar la eficacia del SGC a todos los sectores la Empresa, adicionalmente es responsable por lo siguiente:

- ✓ Cumplir y hacer cumplir los procedimientos establecidos, necesarios para implementar y mantener el Sistema de gestión de calidad.
- ✓ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión Integral y de cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- ✓ Colaborar con la Gerencia de la compañía en la mejora de la gestión de la prevención, asesorando y apoyando las diferentes actividades preventivas establecidas.
- ✓ Asistir y participar en las reuniones del Comité Paritario de Seguridad y salud en el trabajo (COPASST), en calidad de asesor.
- ✓ Canalizar la información de interés en materia preventiva hacia la estructura de la organización, así como los resultados del desarrollo de la gestión preventiva.
- ✓ Controlar la identificación, evaluación y velar por el cumplimiento de los requisitos legales y otros adoptados por la compañía.
- ✓ Facilitar la coordinación de las relaciones con los entes reguladores y de apoyo a fin de promover la cooperación necesaria y evitar defectos y efectos adversos para la salud, seguridad y/o la propiedad.
- ✓ Implementar, mantener y mejorar el SG-SST de acuerdo con los requisitos del Decreto 1072 Del 2015.
- ✓ Controlar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos en SST.
- ✓ Garantizar el estado y disposición de los registros y documentos del SG-SST.
- ✓ Velar por la identificación y elaboración de la documentación del SG-SST.
- ✓ Identificar las necesidades de recursos financieros, técnicos y de personal necesario para el desempeño del SG-SST, así mismo, para que los responsables de la seguridad y salud en el trabajo de la compañía, el COPASST, entre otros, puedan cumplir con las funciones.



**SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

- ✓ Actuar de manera conjunta con los colaboradores externos en materia preventiva: Administradora de Riesgos Laborales (ARL), Consejo Colombiano de Seguridad, entre otras.
- ✓ Realizar aquellas actividades preventivas específicamente encomendadas.
- ✓ Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la ejecución de la ley sobre prevención de riesgos laborales.
- ✓ Realizar evaluaciones de carácter preventivo de los lugares de trabajo.
- ✓ Acompañar las visitas que realicen las autoridades relacionadas en asuntos de seguridad y prevención laboral a los centros de trabajo.
- ✓ Realizar visitas a los lugares de trabajo para ejercer una labor de vigilancia y control del estado de las condiciones de seguridad y salud.
- ✓ Investigar incidentes y accidentes de trabajo.
- ✓ Realizar inspecciones de seguridad a puestos de trabajo, máquinas, equipos y las operaciones realizadas por los trabajadores realizando informes y planes de intervención.
- ✓ Hacer seguimiento a los planes de intervención y verificar su cumplimiento y eficacia.
- ✓ Promover mejoras en los niveles de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.
- ✓ Garantizar la identificación de necesidades y ejecución de acciones planeadas.
- ✓ Fortalecer el reporte de accidentes e incidentes de trabajo en los trabajadores.
- ✓ Coordinar actividades de preparación y atención de emergencias.
- ✓ Coordinar con la Dirección la suspensión de las actividades en las que exista un riesgo intolerable no intervenido.
- ✓ Asegurar la actualización y socialización de la matriz de riesgos de la compañía.
- ✓ Asegurar la gestión frente a los riesgos reales o potenciales de los cambios internos o externos que impactan la Seguridad y Salud de los trabajadores.
- ✓ Garantizar que los integrantes de los comités o grupos requeridos por la normatividad en Seguridad y Salud en el Trabajo conozcan y ejecuten sus funciones y responsabilidades.
- ✓ Rendir cuentas internamente en relación al desempeño del SG-SST, Esta rendición de cuentas se podrá hacer a través de medios escritos, electrónicos, verbales o los que sean considerados por los responsables. La rendición se hará como mínimo anualmente y deberá quedar documentada.

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

- ✓ Notificar al Icontec todos los eventos que puedan implicar modificaciones al sistema de gestión. (Cambios en la administración, procesos, sistemas, sedes, dirección, alcance, intervenciones por SSPD).

### 7.6.1.4 Director de planeación, directores, jefes de Unidad y Profesionales.

Deben asegurar que la Política del SGC, sea difundida, entendida y acatada en todas las dependencias de la Compañía, deben dar cumplimiento a los objetivos, metas e indicadores de desempeño de sus áreas y deben ejercer un liderazgo efectivo que impulse a la empresa y garantice el éxito del SGC, adicionalmente son responsables por lo siguiente:

- ✓ Asegurar la difusión y cumplimiento de las Directrices de la Gerencia e informar de sus resultados.
- ✓ Asegurar la difusión de los Programas y subprogramas del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.
- ✓ Asignar responsabilidades y autoridades en la línea de mando.
- ✓ Verificar las comunicaciones internas y externas, para asegurar la eficacia del SGC.
- ✓ Promover y aplicar permanentemente el mejoramiento continuo del sistema.
- ✓ Administrar los recursos para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas del SGC.

### 7.6.1.6 Trabajadores

Es responsabilidad de todos los trabajadores de la organización conocer, entender y acatar la política del SGC, deben cumplir con las metas e indicadores de desempeño de su área y cumplir a cabalidad sus responsabilidades para garantizar el éxito del SGC, adicionalmente son responsables por:

- ✓ Cumplir con todas las normas y procedimientos establecidos.
- ✓ Usar en todo momento los equipos y elementos de protección personal.
- ✓ Informar sobre toda condición insegura que detecte en su área de trabajo.
- ✓ Informar de inmediato, todo incidente que ocurra o a causa de su trabajo.

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

- ✓ Lograr y garantizar que se cumplan los procedimientos de Calidad y Seguridad y Salud en el trabajo (SST) de su área.
- ✓ Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SGC.

### 7.6.2. Comunicación Interna y Externa

COSERVICIOS S.A. E.S.P., cuenta con un Comunicador Social encargado del manejo de los medios de comunicación interna y externos tales como: carteleras, boletines, folletos, videos, página Web, Redes sociales y demás material informativo, que contribuya con la comunicación de doble vía, en lo que tiene que ver con el desarrollo del Sistema de gestión de calidad de la empresa y demás temas de interés de toda la organización. Así mismo, se ha determinado el uso de circulares y memorandos.

Para la descripción de los diferentes mecanismos utilizados tanto para la comunicación interna como la externa y los procedimientos para su aplicación, se cuenta con un PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNAS P-16-001.

Los cambios que presente el sistema de gestión de calidad SGC ejemplo: cambio de representante legal y/o gerente se notificará al organismo certificador ICONTEC mediante comunicación oficial por medio de correo institucional y cuando se requiera correo certificado.

### 7.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las Revisiones Gerenciales al Sistema de Gestión se realizan en forma anual tomando como elementos de entrada para el desarrollo de esta la verificación de la conveniencia de las directrices Sistema de gestión de calidad, la Misión y la Visión; los resultados de las auditorías internas, el seguimiento de las acciones correctivas, preventivas y puntos de mejora; resultados seguimiento de los objetivos, resultados de la evaluación de proveedores y encuesta de satisfacción al cliente. Cada revisión conduce a decisiones gerenciales frente a la asignación de recursos, responsabilidades para la implementación de acciones y estrategias que contribuyen a la mejora del Sistema.

## 8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 8.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

El Gerente, al comienzo de cada año, evalúa los recursos que serán aplicados para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC, así como aumentar la satisfacción de los clientes internos y externos y de otras partes interesadas mediante la atención de los requisitos de los procesos, productos, requisitos legales, Calidad y seguridad y salud en el trabajo, los recursos mínimos considerados son:

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

- ✓ Adaptación de la infraestructura con relación a las necesidades.
- ✓ Tecnología y gestión de la información.
- ✓ Capacitación del personal.
- ✓ Adaptación del SGC a la estrategia de la organización.

De igual forma, se cuenta con rubros específicos para cada subsistema del Sistema de gestión de calidad.

## 8.2 RECURSOS HUMANOS

Uno de los objetivos de la Compañía es estimular permanentemente el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores, asegurando así, que todo el personal que ejecuta actividades que afecten la calidad del servicio e influyen en la seguridad y salud en el trabajo se encuentren capacitados y actualizados.

Las personas que realizan las actividades que afectan la calidad de la prestación del servicio, son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.

Cuando se requiere la contratación de una persona, la selección se hace teniendo en cuenta las variables educación, formación, habilidades y experiencia necesarias según el perfil del cargo a desempeñar. Así mismo se cuenta con un procedimiento documentado y establecido para la inducción y reinducción de personal (P-05-003).

### 8.2.2 Competencia, Creación de Conciencia y Capacitación

Para asegurar la competencia, la toma de conciencia y formación de las personas que participan en los procesos que afectan la calidad de los servicios, Coservicios S.A. ESP, a través de la dirección de Recursos Humanos, realiza las siguientes actividades:

- ✓ Determina las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio; la calidad y la seguridad y salud en el trabajo, a través de los directores y/o jefes de área o responsables de los procesos.
- ✓ Bajo la responsabilidad del director de Recursos Humanos, provee capacitación o toma otras acciones para satisfacer las necesidades de competencia requeridas por la Compañía, La dirección de RRHH es quien programa y acompaña las capacitaciones y los contactos con las eventuales instituciones que administran las capacitaciones.

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

- ✓ Evalúa aleatoriamente la eficacia de las acciones de capacitación y entrenamiento realizadas, a través de los directores y/o jefes de los colaboradores capacitados;
- ✓ Asegura que su personal esté consciente en cuanto a la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo estas contribuyen para lograr los objetivos del SGC;
- ✓ Mantiene registros apropiados de educación, capacitación, habilidad y experiencia;

### 8.3 INFRAESTRUCTURA

Coservicios S.A. E.S.P., ha determinado, proporciona y mantiene toda la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del servicio, para lo cual se cuenta con espacios de trabajo adecuados, tales como:

- ✓ Bodega de almacenamiento de materiales.
- ✓ Tres plantas para realizar el tratamiento del agua potable.
- ✓ Laboratorio para pruebas fisicoquímicas y bacteriológicas.
- ✓ Banco de prueba de medidores.
- ✓ Instalaciones para la unidad de acueducto y alcantarillado (bodegas para herramientas, parqueadero para bicicletas y vehículos, oficinas para el manejo administrativo de la dirección de operaciones)
- ✓ Oficina de ingeniería dónde se maneja el catastro de redes.
- ✓ Oficinas donde funcionan las áreas administrativas de la empresa (Gerencia, Comercial, Asesoría Legal, Operaciones, Compras, Recursos Humanos, Planeación y Desarrollo, Informática y Finanzas).

El detalle de la infraestructura utilizada para la prestación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado se encuentran descritos en los manuales operativos respectivos.

### 8.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Gerencia de la Compañía, suministra los equipos, herramientas y la infraestructura tal y como se describió en el ítem anterior, para garantizar la operación y lograr la conformidad con los requisitos establecidos para la prestación de los servicios. Así mismo, para determinar la adecuación del ambiente de trabajo se apoya en los programas y subprogramas de Seguridad y Salud en el trabajo de la empresa.

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

Adicionalmente, para la realización de una obra o trabajo en cualquiera de los servicios con personal externo, se efectúa inducción al contratista enfatizando la importancia del suministro de un ambiente de trabajo adecuado. (Señalización de las obras, herramientas requeridas y en buen estado).

## 9. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 9.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La dirección de Coservicios S.A. E.S.P., planifica la realización del producto a través de:

- El establecimiento de la Política y los Objetivos del Sistema de gestión de calidad enunciados en el numeral 3.4 de este manual.
- El manual operativo de Acueducto y Alcantarillado (M-10-001), donde se describe la operación y mantenimiento de los procesos de Acueducto (desde la captación hasta la distribución del servicio) y Alcantarillado.
- El manual de especificaciones técnicas para la construcción de Acueductos, Alcantarillados y obras complementarias (M-10-002).
- Se cuenta con el personal necesario y competente para la realización de las actividades del proceso tanto operativo como administrativo, de conformidad con el proceso para la calificación del Recurso Humano.

Para la realización del producto se cuenta:

- *Servicio de Acueducto:* una planta de tratamiento tipo convencional (compuesta por Cámara de quietamiento, Canal de quietamiento, vertedero, Canaleta Parshall, Mezcladores rápidos, Floculadores, Sedimentadores y filtros), una Planta Semi Compacta Modular compuesta por tres filtros para el sector sur, un procedimiento para la Operación de la planta de tratamiento Chacón (P-10-003), un procedimiento para realizar el mantenimiento de los componentes de la planta (P-10-002), y una programación para el mantenimiento establecida en el manual operativo de Acueducto y Alcantarillado (M-10-001).
- *Servicio de Alcantarillado:* sistema de alcantarillado tipo combinado para la recolección de aguas lluvias y aguas servidas, está conformado por canales, sumideros, pozos y desarenadores; el transporte se efectúa a través de redes con diámetros que oscilan entre las 8" y 36", finalmente esta agua se descarga en siete fuentes receptoras: el Canal de Venecia, Canal del Norte, Colector interceptor margen derecha Río Monquirá, Río Chiquito, Colector (vallado) el Caimán y Colector (vallado) San Rafael, todas estas fuentes tienen como emisario final el Río Chicamocha. De igual forma se cuenta con procedimientos para realizar la expansión, el mantenimiento y la reposición de redes y demás componentes del sistema. (Ver numeral 3.3.

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

caracterización del proceso de alcantarillado) y una programación para el mantenimiento establecida en el manual operativo de Acueducto y Alcantarillado (M-10-001).

- *Servicio de Aseo:* se cuenta con el Manual operativo de servicios integrales de aseo (M-12-001), donde se incluye la planificación del servicio y los procedimientos para el desarrollo de este proceso.

## 9.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

### 9.2.1 Determinación De Los Requisitos Relacionados Con el servicio.

Coservicios S.A. E.S.P., determina los requisitos del servicio de acueducto con base en los requisitos legales establecidos para determinar la calidad del agua el decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007(o el que lo modifique o derogue), la Ley 142 de 1994 Ley Servicios Públicos, Resolución 151 de 2001, 330 de 2017 y 799 de 2021, el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (R.A.S.) y el Manual de especificaciones técnicas para la construcción de Acueductos, Alcantarillados y obras complementarias (M-10-002). De igual forma, en el contrato de condiciones uniformes aprobado mediante resolución por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), en dónde se encuentran consignados los requisitos para la comercialización del servicio, los deberes de la empresa para con los usuarios y viceversa, así como los derechos de los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

Los requisitos del servicio de Aseo son determinados con base en la Ley 142 de 1994, las actividades asignadas en el PGIRS municipal, las Resoluciones 043 de 1995 y 043 de 1996, Decreto 1077 de 2015, título 2. Decreto 596 de 2016, DECRETO 2981 DE 2013, contrato de condiciones uniformes, resolución CRA 720.

### 9.2.2 Revisión De Los Requisitos Relacionados Con el servicio.

Cuando un nuevo usuario (suscriptor) solicita los servicios de Acueducto, Alcantarillado, y como consecuencia el de aseo en su integralidad COSERVICIOS S.A.-E.S.P. efectúa un análisis sobre la disponibilidad para prestar el servicio a través de la Dirección de Operaciones. Para ello cuenta con un procedimiento de solicitud de matrícula código (P-07-004), y se evidencia su aplicación a través de los registros que de estos se generan.

Adicionalmente, cada vez que se expide una nueva Ley que afecte los requisitos actuales para la prestación de los servicios, COSERVICIOS S.A.-E.S. P efectúa los ajustes necesarios para dar cumplimiento a dichas leyes, dando se a conocer a los trabajadores que intervienen en los procesos involucrados.

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

### 9.2.3 Comunicación con el cliente.

Coservicios S.A. E.S.P. Cuenta con un sistema formal de reclamaciones a través de la oficina de P.Q.R., dónde se manejan las quejas de los usuarios y para ello se cuenta con el procedimiento de Peticiones, Quejas y Recursos (P-07-001). Además, dispone de medios tecnológicos a través de la página web. <https://coserviciosesp.com/> para instaurar PQR vía WhatsApp, Correo electrónico y Botón de pago.

Así mismo se dispone de un buzón de sugerencias a través del cual se recibe la opinión del usuario, para mejorar el desarrollo de cualquier actividad que afecte la calidad del servicio, estos aportes del usuario quedan registrados en el formato de sugerencias (R-07-018). Igualmente se dispone de medios como fax y teléfonos para la comunicación con los usuarios.

Adicionalmente, para informar a todos los usuarios sobre las novedades y los diferentes proyectos que buscan mejorar la calidad de los servicios, se cuenta con una oficina de comunicaciones y un grupo de gestión social, a través del cual se realiza el manejo de los medios de comunicación, reuniones con comunidades, campañas publicitarias, comunicados de prensa, relaciones públicas e imagen corporativa, estas actividades se evidencian en el archivo fotográfico, papel y de video de la Compañía.

Para la descripción de los diferentes mecanismos utilizados para la comunicación externa y los procedimientos para su aplicación, se cuenta con Procedimiento de comunicación interna y externa P-16-001).

## 9.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Coservicios S.A.E.S.P cuenta la Dirección de Planeación y Desarrollo, si la planificación y el diseño de sus proyectos se ejecutará de manera interna o externa, para lo cual establecerá los responsables de la ejecución.

Para el desarrollo de los que Coservicios S.proyectos A. E.S.P., se seguirá los siguientes pasos:

- a. Establecerá por medio de la Gerencia y Dirección de Planeación y Desarrollo la conveniencia de ejecutar la planeación y el desarrollo del diseño del proyecto con personal interno o externo.
- b. Si el que elabora la planificación y desarrollo del diseño del proyecto es personal externo, Coservicios S.A. E.S.P., por medio de la Dirección de Planeación y Desarrollo ejecutará la Supervisión de la ejecución del diseño.
- c. Si la elaboración de la planificación y desarrollo del diseño del proyecto es con personal interno, Coservicios S.A. E.S.P., por medio de la Gerencia y la Dirección de Planeación y Desarrollo nombrará el responsable de ejecutar el proyecto y la Dirección de Planeación y Desarrollo ejecutará la Supervisión.



## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

- d. La Supervisión en cada una de las etapas de la planificación y desarrollo del diseño, requerirá al diseñador la información de cada proceso para la respectiva verificación y validación, la información que el diseñador suministre y el Supervisor valide no le quitará la responsabilidad al diseñador.
- e. Además la empresa realiza el diseño de las rutas de recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios.

En cualquiera de las anteriores opciones los responsables de la elaboración de la planeación y desarrollo de los diseños entregará a Coservicios S.A. E.S.P., copias magnéticas e impresas de las memorias de cálculo, planos y especificaciones, documentos que deberán ser firmados por el diseñador con el respectivo número y copia de la tarjeta profesional, también estos documentos llevarán el visto bueno del Supervisor.

El ejecutor externo de los diseños deberá cumplir con las siguientes condiciones para poder acceder a la elaboración de la planificación y desarrollo de los diseños:

- a. Experiencia en el tema que se pretende planificar y desarrollar
- b. Demostrar idoneidad en la profesión
- c. Presentar tarjeta profesional.
- d. Presentar hoja de vida con experiencia certificada.
- e. Además, el diseñador deberá presentar los siguientes documentos: antecedentes disciplinarios, antecedentes fiscales y antecedentes judiciales como mínimo.

La información existente en Coservicios S.A. E.S.P., para la planeación y desarrollo de los diseños será suministrada al diseñador externo por intermedio del Supervisor, la información adicional para cumplir con el objetivo será responsabilidad del diseñador. Cuando el diseñador es interno este deberá investigar en Coservicios S.A. E.S.P., la documentación existente y seleccionarla para presentarla a la Supervisión, la información faltante deberá ser solicitada a la Supervisión o a la Dirección respectiva.

Cada una de las etapas de la planeación y desarrollo del diseño se deberán revisar evaluando cada uno de los resultados obtenidos para identificar cualquier problema y proponer las acciones correctivas necesarias. De lo anterior quedarán los respectivos registros de los resultados de las revisiones.

Los diseños que se adelanten por Coservicios S.A.E.S.P., deberán sujetarse a las normas establecidas vigentes en Colombia, el encargado de la aprobación de los diseños de los proyectos se abstendrá de aprobar los diseños que no cumplan con la normativa establecida en los reglamentos de diseño.

Las normas mínimas para aplicar en la planeación y desarrollo de los diseños son las siguientes:

- a. Reglamento Técnico del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS 2017).
- b. Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente NSR-10.

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

Los resultados de la planificación y desarrollo de los diseños deberán reflejarse en el producto final el cual debe presentarse ordenadamente siguiendo la lógica del diseño para la respectiva verificación y posterior aprobación antes de su liberación.

Los resultados de la planeación y desarrollo del diseño deben cubrir las necesidades que origino el objeto del diseño y asegurar que el producto final satisfaga y cumpla el uso previsto y deberá proporcionar toda la información necesaria para la ejecución de las obras, la compra de elementos, la producción y prestación del servicio y deberá contener los criterios de aceptación del bien o servicio. Las especificaciones deberán ser claras y precisas y deberán contener todo lo relacionado con los equipos y herramientas, mano de obra, materiales, cuidados de los materiales a utilizar, prevención y riesgos que puedan afectar el medio ambiente y al ser humano, señalización mínima requerida, recomendaciones de funcionamiento y mantenimiento preventivo y correctivo si es que el proyecto diseñado lo amerita.

La validación del diseño deberá quedar a satisfacción antes de la entrega o implementación del producto final.

Los cambios del diseño y desarrollo deberán identificarse dejando los respectivos registros, si se requieren cambios estos se deberán someter a revisión, verificarse y validarse para luego ser aprobados y posterior implementación. Todo cambio del diseño y desarrollo se evaluará con respecto a los cambios en las partes que lo integran como en el producto entregado. De los cambios se deberán mantener registros detallados de los resultados de cada revisión y de las acciones necesarias.

## 9.4 COMPRAS

### 9.4.1 Proceso De Compras y Almacén.

Coservicios S.A. E.S.P., ha establecido y mantiene actualizado un procedimiento para Compras con código (P-09-004) y procedimiento para la selección, manejo y aseguramiento de la calidad con proveedores código (P-09-008) para el desarrollo del proceso de compras.

### 9.4.2 Información De Las Compras y almacén

La información de las compras ya sea un producto o un servicio, es consignada en las órdenes de compra (R-09-002).

### 9.4.3 Verificación De Los Productos Comprados

La verificación de los productos comprados, se realiza a través de los procedimientos documentados para compras (P-09-004) y entradas de almacén (P-09-005) dónde se compara la factura, la orden de compra o contrato de suministros frente al producto o servicio suministrado y de esta manera

## **SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

determinar si cumple con las especificaciones requeridas por la empresa y así elaborar el acta de recibo.

### **9.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **9.5.1 Control De La Producción y la Prestación del Servicio**

En cada etapa del proceso de acueducto se han definido procedimientos documentados que señalan la forma como se presta el servicio y de los cuales se generan los diferentes controles para el mismo, estos son: el Manual Operativo de Acueducto y Alcantarillado (M-10-001), Procedimiento para operación de la planta de tratamiento (P-10-003) y el Procedimiento para realizar el mantenimiento a los componentes del sistema de acueducto (P-10-002), los cuales se encuentran en los sitios que se requieren para su consulta.

#### **9.5.2 Validación De Los Procesos De La Producción y la Prestación Del Servicio**

Coservicios S.A. E.S.P., no aplica este ítem de la NTC ISO 9001, ya que los servicios que prestamos pueden verificarse mediante las actividades de seguimiento y medición durante el proceso de realización del servicio, donde los resultados de las mediciones realizadas confirman que los servicios de Acueducto, Alcantarillado cumplen con los requisitos establecidos y son suministrados a los usuarios. (Ver exclusión numeral 2.2 de este manual)

#### **9.5.3 Identificación y Trazabilidad**

La Identificación y trazabilidad para el servicio de Acueducto está dada por el código interno asignado a cada suscriptor, a través del cual se puede realizar seguimiento a la comercialización (Matrícula, Medición, Facturación, y P.Q.R.) del mismo.

Adicionalmente, Coservicios S.A. ESP cuenta con softwares de Catastro, donde se tienen identificados los componentes del Servicio de Acueducto, Alcantarillado, así como los mantenimientos realizados.

#### **9.5.4 Propiedad Del Cliente**

Este caso se presenta cada vez que se requiere efectuar mantenimiento a los medidores para asegurar una micro medición correcta del servicio y se retira el medidor para la revisión en el Banco de prueba; su protección, identificación y verificación se realiza según lo establecido en el Procedimiento para el Retiro y/o cambio de medidores (P-07-006).

De igual forma, cuando se realiza el corte o la suspensión del servicio y este implica el retiro del medidor, Coservicios S.A. E.S.P., se asegura de que estos sean etiquetados, manipulados y almacenados según lo definido en el Procedimiento suspensión, corte y terminación de contrato o servicio. (P-07-003).

Cuando se realiza algún mantenimiento o expansión en las redes de distribución de acueducto, Coservicios S.A. E.S.P., ejecuta todas las obras de reparación de las vías que han sido afectadas por

## **SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

los trabajos, como se contempla en los procedimientos para: realizar mantenimiento a los componentes del sistema de acueducto (P-10-002).

### **9.5.5 Preservación Del Producto**

Coservicios S.A. E.S.P., tiene establecido un procedimiento para realizar el Mantenimiento a los componentes del Sistema de Acueducto (P-10-002), a través del cual se busca garantizar el buen funcionamiento del mismo y por ende preservar la calidad del agua en todas las fases de la producción del servicio, almacenamiento y distribución.

## **9.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Para realizar el control de calidad del agua, se cuenta con laboratorios para realizar pruebas a la misma, los cuales están dotados de equipos tales como: el Fotómetro, Balanza digital, Incubadora, Turbidímetro, Conductímetro, Oxímetro, PH-Meter, a los cuales se les efectúa calibración a intervalos programados, por entes externos a la compañía quienes entregan un informe sobre el estado de calibración y los mantenimientos realizados a cada uno de los equipos revisados. El PH-Meter y el fotómetro además son calibrados en el laboratorio por la persona encargada de la Asesoría del control de calidad y manejo de plantas de tratamiento, utilizando pruebas certificadas.

## **10. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **10.1 GENERALIDADES**

La empresa, planifica e implanta los procesos de verificación, medición, análisis y mejora para dar cumplimiento a lo establecido en la norma y Decreto de referencia, asegurando la conformidad con lo establecido en el SGC, para:

- ✓ Demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.
- ✓ Demostrar conformidad de los procesos internos de la empresa.
- ✓ Demostrar el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- ✓ Asegurar la conformidad del Sistema de gestión de calidad.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de gestión de calidad.

## **SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

### **10.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

#### **10.2.1 Satisfacción Del Cliente**

Para medir la satisfacción del cliente en cuanto a la prestación de los servicios, se aplica una encuesta anual a través de la cual se obtiene información que permite establecer acciones de mejora frente a la prestación de los servicios.

#### **10.2.2 Auditorías Internas**

Se tiene establecido e implementado el procedimiento para Auditorías internas (P-03-002), dónde se describen los pasos para llevar a cabo la planeación, preparación y realización de las auditorías, que tienen como propósito verificar el mantenimiento y mejora del Sistema de gestión de calidad.

#### **10.2.3 Seguimiento Y Medición De Los Procesos**

En la organización se han establecidos los procesos necesarios para la verificación y medición de los procesos del SGC, los cuales son monitoreados continuamente a través de los indicadores de gestión. Los resultados de los indicadores son presentados a la Gerencia trimestralmente en los informes de cada área.

Cuando los resultados planificados no han sido alcanzados, se efectúan correcciones y acciones correctivas según sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y/o procesos, según los procedimientos "Acciones Correctivas", "Acciones Preventivas" y "Control del Producto No Conforme", y adicionalmente lo que en cada oportunidad determine la Gerencia.

#### **10.2.4 Seguimiento Y Medición Del servicio.**

Para asegurar la medición y verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad del servicio de acueducto, se realiza un control en tiempo real, las 24 horas del día, sobre el comportamiento de las redes de distribución. Este control incluye el seguimiento de los planos de presión, los caudales de entrada a cada uno de los sectores hidráulicos y la calidad del agua, mediante el monitoreo continuo del cloro residual

Así mismo, para garantizar que los instrumentos utilizados para medir el consumo del usuario, cumplen con las condiciones técnicas autorizadas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo, la empresa efectúa mantenimiento y/o reemplazo de los mismos y para tal efecto cuenta con procedimientos documentados.

En el caso de obras para la construcción de acueductos y alcantarillados ya sean contratadas o realizadas por personal de la empresa, Coservicios S.A. ESP a través de las Direcciones de Operaciones y Planeación, realiza interventoría y supervisión sobre la ejecución y el resultado de

## **SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

estas. Para las obras contratadas la interventoría se realiza tomando como referencia las especificaciones técnicas para la construcción de Acueductos, Alcantarillados y obras complementarias definidas en el Manual diseñado para tal fin (M-10-002), las cuales son incluidas en los Contratos de Obra civil (R-04-008).

### **10.2.5 Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.**

Bajo la responsabilidad del área de seguridad y salud en el trabajo, son divulgadas las directrices emanadas de la alta dirección, para el monitoreo y cuidado de nuestros colaboradores en conformidad con el “Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo SST”

Para asegurar el mejoramiento continuo de la gestión de seguridad y salud en el trabajo, se ha establecido la implementación, control y actualización periódica de:

- ✓ Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.
- ✓ Investigación de incidentes
- ✓ Plan de emergencia
- ✓ Selección y control de elementos de protección personal
- ✓ Procedimientos de control operativos
- ✓ Manejo de sustancias peligrosas
- ✓ Programas de Gestión
- ✓ Inspecciones y evaluaciones
- ✓ Capacitación
- ✓ Cumplimiento legal

### **10.3 CONTROL DEL SERVICIO Y/O PRODUCTO NO CONFORME**

Para el cumplimiento de este requisito, Coservicios S.A. ESP dispone de un procedimiento documentado para el Control del servicio y/o producto No Conforme (P-03-004), para asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos especificados se identifique y controle para evitar su uso o entrega no intencional al usuario.

**SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD**

<b>PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>PROCESO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Suministro de agua NO Apta para el consumo humano. Según Decreto 1575 – 2007.	Acueducto (Tratamiento o Distribución)	1. Prof. Laboratorio de calidad del agua. 2. Director de Acueducto
Continuidad inferior a 20 horas diarias. Resolución 943-906 de 2019	Acueducto (Tratamiento o Distribución)	3. Director de Acueducto
Baja presión en la red (15 metros columna de agua)	Acueducto (Tratamiento o Distribución)	Director de Acueducto
Incumplimiento en los horarios de recolección y transporte	Aseo	1. Director Aseo.
Incumplimiento en las frecuencias de recolección y transporte	Aseo	1. Director Aseo.

### **10.3.1 No Conformidades de Seguridad y Salud en el trabajo**

Las No Conformidades de Seguridad y Salud en el trabajo y los incidentes son comunicados e investigados por el personal con responsabilidad y autoridad definidas, conforme a lo indicado en el procedimiento “Solicitud de Acción Correctiva” con orientación específica relativa a Seguridad y Salud en el trabajo.

### **10.3.2 Reclamos de la Comunidad**

La organización estableció una dirección electrónica para cualquier tipo de “**Sugerencias y Reclamos**” y para recoger los reclamos y sugerencias de nuestros Clientes, Vecinos y Comunidad en

## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

general, en caso de la recepción de un reclamo, el personal responsable informa inmediatamente a la dirección involucrada, quien evaluará la situación, tomando a la brevedad las medidas necesarias.

### 10.3.3 Preparación y Atención a Emergencias

La empresa establece y mantiene el plan de preparación y respuesta ante emergencias para identificar incidentes y reacciones potenciales a situaciones de emergencia, para prevenir y mitigar la probable enfermedad, perjuicio o impacto ambiental que pueda estar asociado a ellos.

La organización analiza críticamente su plan de preparación y respuesta ante emergencias. La organización también prueba y practica periódicamente estos procedimientos, conforme al plan “preparación y respuesta ante emergencias”

## 10.4 ANÁLISIS DE DATOS

La compañía determina, recolecta y analiza datos eficacia del SGC, a través de la determinación de los objetivos, metas, resultados de monitoreo y medición, entre otras fuentes para evaluar en dónde se pueden realizar mejoras continuas de la eficacia del SGC.

Para cada tipo de información, se ha determinado una metodología específica de cómo recolectarla periódicamente, con el fin de demostrar la adaptación y eficacia del SGC.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- ✓ Satisfacción de los clientes, basándose en resultados de las encuestas, reclamos y en informes de indicadores de desempeño.
- ✓ Características y tendencias de los procesos y servicios, basándose en estudios realizados por cada una de las áreas; incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- ✓ Análisis de la eficacia del Sistema de gestión de calidad.
- ✓ Registro de los datos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Comportamiento de los Proveedores.
- ✓ Conformidad con requisitos legales.
- ✓ Satisfacciones, insatisfacciones y expectativas de los clientes y partes interesadas.



## SISTEMA DE GESTIÓN EN CALIDAD

- ✓ Cumplimiento de requisitos relacionados Seguridad y Salud en el trabajo
- ✓ Conformidad con los requisitos del servicio.

### 10.5 MEJORA

#### 10.5.1 Mejora Continua

Coservicios S.A. E.S.P., ha establecido reuniones de comité de calidad a través de los cuales efectúa el análisis de los resultados para la mejora del Sistema de gestión de calidad

Para ello se toma como base informativa aspectos tales como:

- La aplicación y difusión de la Política.
- Seguimiento a los Objetivos definidos para el sistema.
- Revisiones gerenciales.
- Resultados de las auditorías Internas.
- Las acciones correctivas y preventivas aplicadas.

#### 10.5.2 Acciones Correctivas

Se dispone de un procedimiento documentado para Acciones Correctivas (P-03-003), el cual contempla las actividades a realizar para identificar y corregir condiciones que afecten la calidad de los servicios, investigar sus causas y determinar las acciones que deben tomarse para evitar que vuelvan a ocurrir.

Es responsabilidad del director del área dónde se detecten las no conformidades, efectuar la investigación de las causas reales que dieron lugar a la ocurrencia de estas, establecer acciones correctivas adecuadas a la magnitud del problema y realizar el seguimiento junto con el comité de calidad sobre su implementación efectiva.

#### 10.5.3 Acciones Preventivas

Se dispone de un procedimiento documentado para Acciones Preventivas (P-03-003), el cual contempla las actividades a realizar para identificar y eliminar causas de problemas potenciales que puedan afectar la calidad de los servicios y evitar la ocurrencia de no conformidades.