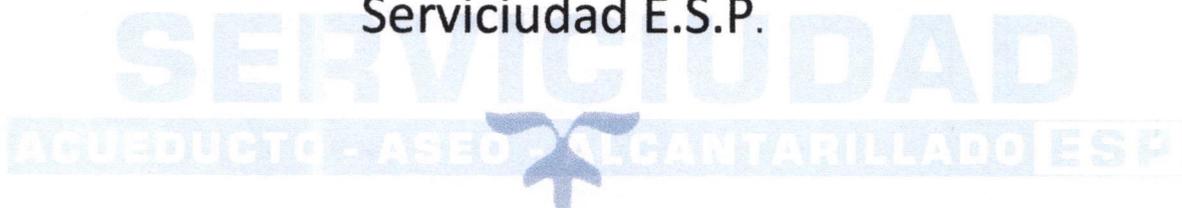


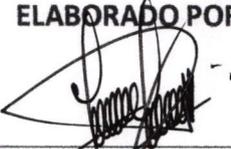
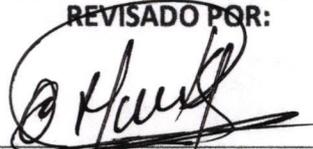
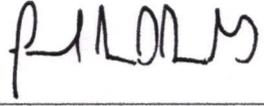


MANUAL DE CALIDAD

SPMC-01

Serviciudad E.S.P.



| | | |
|--|---|---|
| ELABORADO POR:  | REVISADO POR:  | APROBADO POR:  |
| Luz Andrea Alvarez Botero Profesional Especializada de Calidad | José Omar Toro Toro Subgerente de Planeación | José Fernando Da Pena Montenegro Gerente. |
| Fecha: 2 / 01 / 2018 | Fecha: 4 / 01 / 2018 | Fecha: 5 - ene - 2018 |



| | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 17 | |

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL..... | 2 |
| 2. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 3 |
| 3. OBJETIVO..... | 3 |
| 4. ALCANCE : | 4 |
| 6. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA | 5 |
| 6.1. ANTECEDENTES:..... | 5 |
| 6.2. OBJETO SOCIAL:..... | 6 |
| 6.3. NATURALEZA JURIDICA:..... | 6 |
| 6.4. ORGANOS DE DIRECCIÓN:..... | 6 |
| 6.4.1 JUNTA DIRECTIVA: | 6 |
| 6.4.2. GERENTE: | 6 |
| 7. MISIÓN..... | 7 |
| 8. VISIÓN | 7 |
| 9. POLÍTICA DE CALIDAD..... | 7 |
| 10. OBJETIVOS DE CALIDAD:..... | 8 |
| 10. VALORES CORPORATIVOS:..... | 9 |
| 11. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:.... | 10 |
| 12. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | 11 |
| 12.1. MAPA DE PROCESOS:..... | 11 |
| 12.1.1. PROCESOS ESTRATEGICOS: | 12 |
| 12.1.2. PROCESOS MISIONALES:..... | 12 |
| 12.1.3. PROCESOS DE APOYO:..... | 13 |
| 12.1.4. PROCESOS DE EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: | 14 |
| 13. CARACTERIZACION DE PROCESOS:..... | 14 |
| 14. REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS: | 15 |
| 15. REQUISITOS DE LEY:..... | 15 |



| | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 2 de 17 | |

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El presente manual de calidad es el documento que compila , las generalidades de nuestra empresa y la descripción del Sistema de Gestión de Calidad de Serviciudad; se realizó teniendo en cuenta los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, y NTCGP:1000:2004, se fundamentó en los requisitos de nuestros clientes, grupos de interes de nuestra empresa , y en la normatividad que rige la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios; en el se describe de manera detallada los procesos de la empresa y su interacción, basados en el Ciclo PHVA.

La adopción del Sistema de Gestión de Calidad y la continuidad del mismo es tomado como una decisión estratégica para el mejoramiento del desempeño global de la Empresa basado en sus beneficios potenciales de brindar Servicios que satisfagan los requisitos legales y reglamentarios , facilitando la oportunidad de incrementar la satisfacción del cliente , además aborda los riesgos y oportunidades asociados a cada uno de los procesos y al contexto estratégico de la Empresa , permitiendo así determinar factores que puedan causar que nuestros procesos se desvíen de los resultados planificados , minimizando efectos negativos y maximizando oportunidades de mejora



| | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 3 de 17 | |

2. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- Enfoque a procesos
- Mejora continua
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

3. OBJETIVO

El Objetivo de este manual, es describir el Sistema de Gestión de Calidad de Serviciudad E.S.P en procura de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 / NTCGP:1000:2009, los requisitos reglamentarios, las expectativas del cliente, y controlar los procesos de la prestación de los Servicios de Acueducto, Aseo Y Alcantarillado, con el único fin de satisfacer nuestros usuarios, buscando siempre el mejoramiento continuo.



| | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 4 de 17 | |

4. ALCANCE :

El Alcance del Sistema de Gestión de la calidad de Serviciudad abarca los procesos misionales de Acueducto, Aseo y Alcantarillado e implícitamente los procesos de facturación y atención al cliente, así como los demás procesos estratégicos de apoyo y evaluación plasmados en el mapa de procesos.

| SERVICIO | PROCESOS DEL SERVICIOS | PROCESOS INHERENTES A LOS TRES SERVICIOS |
|----------------|--|--|
| ACUEDUCTO | Potabilización de agua / Conducción y Distribución de Agua Potable. | Facturación Atención al cliente |
| ASEO | Recolección y Transporte de residuos sólidos / Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas / Limpieza Urbana | |
| ALCANTARILLADO | Recolección , Transporte y Disposición Final de Aguas Residuales | |



| | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 5 de 17 | |

6. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

6.1. ANTECEDENTES:

En el mes de Diciembre de 1988 mediante Acuerdo No. 022 aprobado por el Concejo Municipal, se crea la Empresa Municipal de Servicios de Dosquebradas Entidad descentralizada del orden municipal encargada de prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, Recolección de Basuras y Mantenimiento de Alumbrado Público en el sector urbano del Municipio.

En el año 1996 Inicia el proceso de transformar la Empresa Municipal a Empresa Industrial y Comercial del Estado de manera oficial según Acuerdo No. 063 de Diciembre de 1996.

En Enero 17 de 1997 Mediante escritura publica se da la nueva entidad de razón social denominada : "Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Dosquebradas ESP", de naturaleza jurídica Industrial y Comercial de Estado.

El 14 de noviembre de 2003 Se realiza cambio a su imagen corporativa; fundamentados en la carencia de un nombre comercial y una imagen que fuese original. Teniendo en cuenta que la empresa presta servicios básicos a cerca del 97% del Municipio, su vocación es el servicio, de allí proviene su nombre "**SERVICIUDAD**" el cual no encasilla la empresa en los actuales servicios que presta, si no que deja abierta la puerta para nuevas posibilidades comerciales.



| | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 6 de 17 | |

6.2. OBJETO SOCIAL:

Serviciudad E.S.P. tiene como objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios a los que se aplica la Ley 142 de 1994, extendiéndose a las actividades complementarias definidas en el capítulo II de la Ley de Servicios públicos y los otros servicios previstos en las normas especiales de dicha Ley.

6.3. NATURALEZA JURIDICA:

SERVICIUDAD E. S. P. es una empresa Industrial y Comercial del Estado, del Orden Municipal, autónoma descentralizada con Personería Jurídica y Patrimonio Propio

6.4. ORGANOS DE DIRECCIÓN:

6.4.1 Junta Directiva:

Son miembros de la Junta Directiva, el Alcalde quién la presidirá, el Secretario de Planeación Municipal, el Secretario de Obras Públicas, el Asesor Privado de la Alcaldía, quienes son de libre nombramiento y remoción por parte del Alcalde y dos representantes de los usuarios o Vocales de Control elegidos para un periodo de dos años de acuerdo a la Ley 142 de Servicios Públicos.

6.4.2. Gerente:

Es el Representante Legal de la Empresa, encargado de dirigir la administración general de la empresa y de disponer los mecanismos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos. Es designado por el alcalde y su cargo es de libre nombramiento y remoción.



| | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 7 de 17 | |

7. MISIÓN

Somos una empresa líder en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo garantizando la continuidad, calidad y cobertura de los servicios, con un equipo humano altamente competitivo, utilizando tecnologías de punta, buscando la satisfacción del usuario y la sostenibilidad económica en armonía con el medio ambiente.”

8. VISIÓN

SERVICIUDAD en el año 2021 será una empresa líder en la Región, en la prestación de servicios públicos domiciliarios, con plena disposición de recursos tanto hídricos, financieros y humanos calificados , generando gran impacto en innovación de nuevos productos, cumpliendo con altos estándares ambientales, haciendo uso de la planeación a largo plazo, con conciencia social y con gran rentabilidad.”

ACUEDUCTO - ASEO - ALCANTARILLADO ESP

9. POLÍTICA DE CALIDAD

Satisfacer al cliente a través de la continuidad, confiabilidad y cobertura del servicio, con excelente atención y cobro racional de tarifas, garantizando la sostenibilidad en el tiempo; utilizando los medios tecnológicos disponibles, optimizando la estructura financiera y propiciando el desarrollo del talento humano, comprometido en la búsqueda del mejoramiento continuo.



| | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 8 de 17 | |

10. OBJETIVOS DE CALIDAD:

Los Objetivos de calidad fueron articulados acorde a los lineamientos del Direccionamiento Estratégico 2016-2021 ajustados a cada una de las perspectivas de: Inversión y Financiera, Usuarios, Organización, Innovación y Generación de valor :

| No. | PERSPECTIVA | OBJETIVOS |
|-----|----------------------------------|---|
| 1 | INVERSION Y FINANCIERA | Obtener rentabilidad financiera, económica y social, que asegure la sostenibilidad financiera de Serviciudad en el largo Plazo, mediante la inversión planeada y acorde a las necesidades mas relevantes de la organización |
| 2 | USUARIOS | Satisfacer a los usuarios y demas grupos de interés de Serviciudad, brindando una excelente calidad, continuidad y cobertura de los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado |
| 3 | ORGANIZACIÓN | Optimizar los procesos administrativos y operativos de la Empresa de manera ágil, dinámica y confiable de manera que respondan oportunamente a las necesidades del cliente interno y externo, y a los cambios presentados por la dinámica del mercado, promoviendo el desarrollo integral del capital humano comprometido y competente. |
| 4 | INNOVACIÓN Y GENERACIÓN DE VALOR | Garantizar la continuidad del negocio , aplicando estrategias de competitividad e innovación generando nuevas oportunidades de negocio |



| | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 9 de 17 | |

10. VALORES CORPORATIVOS:

- Responsabilidad
- Solidaridad
- Participación
- Respeto
- Lealtad
- Honestidad
- Trabajo en equipo
- Humildad
- Tolerancia
- Cordialidad

SERVICIUDAD
ACUEDUCTO - ASEO - ALCANTARILLADO E.S.P.



| | | |
|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 10 de 17 | |

11. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

La estructura de la documentación de SERVICIUDAD se divide en cuatro niveles:





| | | |
|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 11 de 17 | |

12. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

12.1. MAPA DE PROCESOS:

Siguiendo el Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad, de un enfoque basado en procesos se ilustraron los procesos de Serviciudad, partiendo de las necesidades de nuestros clientes, hasta llegar a la satisfacción de los mismos.

Los procesos se clasificaron en: Planeación, Evaluación, Misionales y de Apoyo los cuales se explican a continuación:





| | | |
|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 12 de 17 | |

12.1.1. PROCESOS ESTRATEGICOS/ PLANEACIÓN :

También llamados de planeación, incluye los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

| MACROPROCESO | PROCESO | SUBPROCESO |
|--------------|------------------------|-------------------------------|
| PLANEACIÓN | Planeación Estratégica | Planes, programas y proyectos |
| | | Estadística |

12.1.2. PROCESOS MISIONALES:

También denominados procesos claves o esenciales, incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.



| | | |
|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 13 de 17 | |

| MACROPROCESO | PROCESO | SUBPROCESO |
|---------------------|---|---------------------------------|
| MISIONALES | Potabilización de agua | |
| | Conducción y Distribución de agua potable | |
| | Recolección, Transporte y disposición final de aguas residuales | |
| | Recolección, Transporte y disposición final de residuos sólidos | |
| | Limpieza Urbana | Corte de Césped |
| | | Lavado de vías y áreas públicas |
| | | Poda de árboles |
| Facturación | Instalación y mantenimiento de Canastillas | |
| | Micromedición, Aforos | |
| Atención al cliente | Corte y reconexión | |
| | Nuevos Usuarios | |
| | | PQR |

12.1.3. PROCESOS DE APOYO:

También llamados de soporte, incluyen todos aquellos procesos para la provisión de recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

| MACROPROCESO | PROCESO | SUBPROCESO |
|--------------|---------------------|-----------------------------------|
| APOYO | Gestión de Recursos | Adquisición de Bienes y Servicios |
| | | Contratación |
| | | Almacenamiento |
| | | Mantenimiento Tecnológico |
| | | Mantenimiento de vehículos |
| | | Gestión documental |
| | Talento Humano | Seguridad y Salud en el trabajo |
| | | Recursos Humanos |
| | Gestión Financiera | Presupuesto |
| | | Contabilidad |
| Tesorería | | |



| | | |
|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 14 de 17 | |

12.1.4. PROCESOS DE EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA:

Incluye aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición y seguimiento, auditoría interna, acciones correctivas y preventivas y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales.

| MACROPROCESO | PROCESO | SUBPROCESO |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| EVALUACIÓN | Mejoramiento Continuo | MECI |
| | | Gestión de la Calidad |

13. CARACTERIZACION DE PROCESOS:

La caracterización e interacción de los procesos tiene como fin establecer de una manera detallada, las actividades a seguir en cada uno de los procesos establecidos en el Mapa de Procesos.

En las caracterizaciones de los procesos referenciados en este manual encontraremos claramente definidas las entradas de los procesos, con su respectivo proveedor sus etapas de transformación y el producto resultante con su beneficiario. Esta descripción está adaptada a la metodología del PHVA, identificando las actividades del planear, el hacer, el verificar y siguiendo la metodología de la guía de diseño para implementar el sistema de gestión de calidad bajo la NTCGP:1000 del DAFP.



| | | |
|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 15 de 17 | |

Igualmente se describen las acciones de seguimiento y medición de los procesos lo que permite mantener bajo condiciones controladas el desempeño de los mismos.

Cada caracterización identifica el responsable del proceso y referencia los documentos soportes para cada proceso.

14. REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS:

Con el fin de identificar las necesidades que tienen nuestros usuarios y demás partes interesadas respecto a la prestación de los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado, se estableció la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas, donde se especifican las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés que interactúan con la empresa y las acciones que se generan para su cumplimiento y satisfacción.

15. REQUISITOS DE LEY:

En aras de documentar los lineamientos legales, que rigen la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto aseo y alcantarillado, se realizó el Nomograma de la empresa, en el cual de manera detallada se explica la Ley, Decreto Resolución o normatividad vigente que rige en cada uno de los procesos, y la manera como se le da cumplimiento.



| | | |
|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SPMC-01 | Versión 05 |
| MANUAL DE CALIDAD | Página 16 de 17 | |

Los documentos exigidos por la norma internacional ISO 9001:2015/ NTCGP:1000, están debidamente referenciados en la caracterización de los procesos.

“La calidad en la prestación de los servicios un compromiso de SERVICIUDAD”

16. DOCUMENTOS EN REFERENCIA

- Mapa de Procesos
- Caracterización de los Procesos
- Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Manual de Riesgos
- Plan Estratégico 2016-2021
- Planificación de Cambios (Actas de Comité de Gerencia)
- Revisión Gerencial
- Objetivos Empresariales
- Manual de Funciones
- Procedimiento para Auditorías Internas de Calidad
- Plan de Emergencia y contingencia