

## TABLA DE CONTENIDO

- 1. GENERALIDADES**
  - 1.1. NUESTRA HISTORIA
  - 1.2. NUESTROS SERVICIOS
- 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**
  - 2.1. Misión
  - 2.2. Visión
  - 2.3. Política Integral
  - 2.4. Objetivos Estratégicos
  - 2.5. Líneas Estratégicas
  - 2.6. Valores
- 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**
  - 3.1. Organigrama
- 4. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD**
- 5. RESPONSABLES**
- 6. DEFINICIONES**
- 7. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS**
- 8. REPRESENTACION DE LA ESTRUCTURA DE ESTA NORMA INTERNACIONAL CON EL CICLO PHVA**
- 9. MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS**
- 10. MAPA DE PROCESOS**
  - 10.1. Interacción de los procesos
  - 10.2. Caracterización de los procesos
- 11. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**
- 12. MEJORAMIENTO CONTINUO**
- 13. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**
- 14. REFERENCIAS**
- 15. LISTA DE DISTRIBUCIÓN**
- 16. HISTORIAL DE REVISIONES**

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>REVISÓ</b> Jefe de Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>APROBÓ</b> Gerencia	<b>FECHA</b> 31/08/2020
---	----------------------------	---	----------------------------	---------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa

## INTRODUCCIÓN

El propósito principal de la empresa es la prestación de servicios de calidad en Acueducto, Alcantarillado y Aseo a los grupos de interés y en el cumplimiento del objetivo, una de las preocupaciones es la de identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios, logrando ventaja competitiva de manera eficaz y eficiente, y mejorar el desempeño global de la empresa y sus capacidades.

El propósito del manual de calidad es detallar el Sistema de Gestión basados en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015, además adherir el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, mediante la adopción de Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo definidos por las diferentes áreas que componen la Empresa. Así mismo, describe la Política, Objetivos de Calidad, los criterios, responsabilidades y lineamientos para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>REVISÓ</b> Jefe de Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>APROBÓ</b> Gerencia	<b>FECHA</b> 31/08/2020
---	----------------------------	---	----------------------------	---------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa



## 1. GENERALIDADES

### 1.1. NUESTRA HISTORIA

La Piedecuestana de Servicios Públicos, nace como una empresa industrial y comercial del Estado, creada mediante Decreto 172 del Honorable Concejo Municipal de Piedecuesta del 17 de Diciembre de 1997, tomando como referencia la necesidad latente de contar con una empresa de capital del municipio, para la administración de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de conformidad con lo dispuesto en la ley 142 de 1994 y en desarrollo a la calidad de vida de todos los Piedecuestanos.

La Piedecuestana es la única empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de carácter público triple A en la región.

### 1.2. NUESTROS SERVICIOS

#### ACUEDUCTO

El servicio de Acueducto es el principal motor de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, con cobertura del 100% en la zona urbana del municipio y la expansión en los sectores considerados como semiurbanos en cercanías al casco principal de Piedecuesta.

Así mismo, la Piedecuestana tiene el gran compromiso de avanzar al paso del crecimiento urbano y demográfico de la municipalidad, con el fin de garantizar la expansión y prestación del servicio de Acueducto, por medio de la construcción de nuevas redes de distribución del líquido y así mismo la inversión en tecnificación para la prestación del servicio,

Actualmente se cuenta con una de las concesiones de captación de agua cruda sobre las tres fuentes hídricas en el Municipio como lo son el río de Oro con 700 litros por segundo, río Manco con 320 litros por segundo y el río Hato con 72 litros por segundo.

Para el proceso de tratamiento y potabilización del Agua, se hace uso de la concesión de captación de río de Oro, donde por medio de una estructura con captación transversal y lateral se conduce el líquido hasta los tanques desarenadores y por medio del sistema de aducción se conduce hasta la PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE "PTAP LA COLINA", ubicada en el barrio que recibe su mismo nombre, en el sector oriental del municipio de Piedecuesta, donde se realiza el tratamiento de un promedio de 530 litros por segundo y se distribuye por medio de un sistema de presión por gravedad a los usuarios.

La empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, está optimizando la planta de tratamiento de agua potable, PTAP La Colina para poder brindar un mejor servicio a los usuarios del municipio de Piedecuesta.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>REVISÓ</b> Jefe de Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>APROBÓ</b> Gerencia	<b>FECHA</b> 31/08/2020
---	----------------------------	---	----------------------------	---------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

#### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

## ALCANTARILLADO

El servicio de Alcantarillado que presta la de la Piedecuestana de Servicios Públicos, contempla la conducción de las aguas servidas (sanitarias) y pluviales (lluvias) en el municipio de Piedecuesta al 100% del sector urbano.

Para el tratamiento final de estas aguas la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, construye la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, "PTAR El Santuario", la cual inicio operaciones desde el 8 de febrero de 2017 y de esta forma devolver las aguas al río de Oro sin contaminación biológica.

La PTAR el Santuario se encuentra localizada en la Vereda Guatiguará, sector el Santuario, al margen izquierdo de la quebrada Suratoque, aguas arriba de la confluencia con el río de Oro.

La PTAP El Santuario fue diseñada para tratar 672 L/s, en su tratamiento preliminar y el tratamiento biológico en 3 etapas de 224 L/s. Actualmente está en funcionamiento todo su sistema, con un caudal promedio diario de aproximadamente 224 l/s, caudales provenientes mayoritariamente de los diferentes barrios del municipio, con una capacidad de diseño para beneficiar con el servicio a aproximadamente 170.000 habitantes en el año 2030. Sin embargo, es de resaltar que la primera fase de 224 l/s ya está en su cumplimiento y se requiere la ampliación y/o construcción de la Fase 2.

El tratamiento, diseñado únicamente para el manejo de aguas residuales domésticas y está conformada por varios elementos en los cuales se realizan los procesos y operaciones, agrupados según su ubicación en la estructura de entrada, el tratamiento preliminar, el tratamiento biológico y el tratamiento de subproductos.

Adicional, la empresa cuenta con una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales "PTAR La Diva", Esta se encuentra localizada en la vereda Guatiguará, del municipio de Piedecuesta y fue proyectada para el tratamiento de las aguas residuales provenientes del conjunto residencial Villa Adela, el cual consta de 520 unidades de vivienda.

Esta planta se amplió y modernizó proyectándose para tratar las aguas de 96 familias del barrio La Diva (Villa Helena) y 420 familias del proyecto VIPA y VIP Villa Adela construido por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco y así evitar la contaminación del Río Lato.

El sistema de tratamiento fue diseñado para una población de 1.722 habitantes y una dotación de 150 l/hab\*día que al final, arrojan un caudal máximo horario de 4 litros por segundo.

El tratamiento propuesto consiste en un sistema aerobio de lodos activados el cual cuenta con los siguientes procesos: un sistema preliminar compuesto por unas rejillas y una trampa de grasas, un sistema primario que consiste en un sedimentador, un sistema secundario comprendido por un sistema de tratamiento biológico aerobio SBR (Sequencing Batch Reactor) que utiliza ciclos de llenado y descarga y un sistema terciario con tratamiento fisicoquímico con su clarificación y oxidación química, se

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	31/08/2020	Jefe de Oficina de Planeación Institucional	31/08/2020	Gerencia	31/08/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

cuenta con 3 SBR que garantizan la descontaminación de las aguas residuales de este sector y del Río Lato que es el cuerpo receptor.

## ASEO

El servicio de aseo de la empresa Piedecuestana, cuenta con dos componentes:

### RECOLECCIÓN DE DESECHOS

La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos cuenta con siete (7) carros compactadores y tres (3) volquetas como parque automotor para la prestación del servicio de recolección de desechos sólidos y la organización del municipio por rutas especialmente en la zona urbana y algunos sectores semiurbanos.

La recolección de los residuos se realiza en dos modalidades, puerta a puerta y en sitios específicos donde la comunidad agrupa las bolsas con los desechos.

Por ordenanza de las autoridades locales que buscan la disminución de los desechos que se disponen en el relleno sanitario “El Carrasco”, se implementó en el municipio y se promueve el reciclaje en la fuente y de esta forma dar una segunda vida a los desechos.

### BARRIDO

Así mismo la Piedecuestana de Servicios Públicos cuenta con un personal operativo de escobitas que diariamente se encargan de prestar el servicio de barrido de las calles de la ciudad.

Recoger los residuos, arenillas, papeles y demás desechos encontrados sobre las vías del municipio de Piedecuesta, son su principal finalidad.

Igualmente, la empresa implemento un programa para mantenimiento de zonas verdes públicas de los barrios del municipio, recolección de material de poda y recolección de inservibles.

En este sentido, la entidad adelanta brigadas de aseo motivado por los usuarios quienes ofrecen la información respectiva sobre la acumulación de escombros e inservibles, labor que despliega gran número de personal operativo y maquinaria sin costo adicional.

## DISTINCIONES

En el año 2018, la empresa contó con el reconocimiento ambiental por parte de **ANDESCO**, como finalista del premio de sostenibilidad en su versión N° 13 en relación a los objetivos del Milenio (versión 2018) posicionándose entre los tres primeros puestos sobre la gestión ambiental y finalista del premio a La Vanguardia, del diario regional Vanguardia Liberal con la distinción en la categoría de mejor gestión administrativa de la región en las entidades públicas.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>REVISÓ</b> Jefe de Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>APROBÓ</b> Gerencia	<b>FECHA</b> 31/08/2020
---	----------------------------	---	----------------------------	---------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

#### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: : GPI-SG.MCA01-103.M02
		Versión: 2.0
		Página 6 de 17

## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Para este cuatrienio se generaron cambios sustanciales en la parte estratégica, actualizando así la MISIÓN, VISIÓN, VALORES y generando una POLÍTICA INTEGRAL que direccionará a la empresa. Para esto, se planeó el cumplimiento a través de Líneas estratégicas con sus respectivos objetivos a través de Programas cuyas actividades generan un valor medible para la gestión de la empresa.

Teniendo en cuenta la normatividad vigente que le aplica a la empresa, se vio la necesidad de realizar la integración del MIPG con el SGC.

### 2.1 MISIÓN

Prestar Servicios Públicos Domiciliarios, cumpliendo con la normatividad legal vigente, atendiendo la demanda y necesidades de las partes interesadas, comprometidos con el respeto a los derechos humanos fundamentales, con productos y servicios de calidad, responsabilidad social y ambiental, garantizando la cobertura y contribuyendo con el desarrollo del municipio de Piedecuesta y la región de influencia.

### 2.2 VISIÓN

Para el año 2025 ser la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios más reconocida a nivel Departamental por su prestación de servicios de calidad, continuidad y cobertura; comprometidos con el cuidado y preservación de los recursos naturales, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los usuarios, fortaleciendo la innovación y la capacitación continua de su capital de trabajo, así como la mejor eficiencia operativa, y buenas prácticas de gobierno transparente.

### 2.3 POLÍTICA INTEGRAL

La Piedecuestana de Servicios Públicos, trabaja por y para entregar a los usuarios servicios con calidad. Nuestra experiencia nos ha permitido ser eficaces y eficientes en la adecuada prestación del servicio adaptado a las particularidades de nuestro ámbito territorial, contribuyendo así al desarrollo de nuestro municipio y área de influencia.

Garantiza el Compromiso con el cumplimiento de la legislación y normativa vigente, asociada a la gestión de la Calidad, Ambiental y la Seguridad y Salud en el trabajo.

Nuestro compromiso con la Mejora continua, como empresa que asegura la efectividad y las buenas prácticas de gobierno transparente, fomenta la gestión efectiva en el cumplimiento de procesos bajo aspectos de protección y conservación ambiental y prevención de riesgos asociados en el desarrollo de nuestras actividades

La Piedecuestana de Servicios Públicos, garantiza al personal que integra la empresa, usuarios, proveedores, contratistas y Administración Pública ambientes de trabajo seguros y saludables

Fecha y firma

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>REVISÓ</b> Jefe de Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>APROBÓ</b> Gerencia	<b>FECHA</b> 31/08/2020
---	----------------------------	---	----------------------------	---------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
 7:30 am a 11:30 am  
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
 Sede Administrativa

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código : GPI-SG.MCA01-103.M02
		Versión: 2.0
		Página 7 de 17

## 2.4 OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- ✓ Garantizar una excelente Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación, así como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores.
- ✓ Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores prácticas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.
- ✓ Ampliación e implementación de nuevas líneas de negocios que permitan captar recursos para ser reinvertidos en proyectos que mejoren la prestación de los servicios, la cobertura y por ende la calidad de vida de nuestros usuarios.
- ✓ Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, generando estrategias para el recaudo, así como y la gestión de fuentes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.

## 2.5 LINEAS ESTRATEGICAS

- ✓ EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN, OPERACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL: Conjunto de programas y acciones que permiten mejoramiento en los procesos a través de la correcta planificación, implementación de mejores prácticas y tecnologías, gestión del talento humano, sistemas de gestión de calidad todo con el fin de aumentar el Nivel de Satisfacción de los usuarios, y el cumplimiento a las demás partes interesadas.
- ✓ GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA: iniciativas y acciones que permiten una gestión transparente, así como mejorar la imagen de la compañía frente a las partes interesadas.
- ✓ SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL: está línea establece diferentes mecanismos para medir de manera permanente como se hace uso de los recursos naturales, financieros y económicos, en ella están contenidas todas las acciones que llevan a un eficiente uso de los mismos, con el fin de garantizar la sostenibilidad de la empresa con respecto a rentabilidad y preservación de los recursos.
- ✓ DIVERSIFICACIÓN E INNOVACIÓN: concierne a los programas y acciones con el fin de aumentar los ingresos, aumentar participación en el mercado, ampliando

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 31/08/2020	REVISÓ Jefe de Oficina de Planeación Institucional	FECHA 31/08/2020	APROBÓ Gerencia	FECHA 31/08/2020
--	---------------------	--	---------------------	--------------------	---------------------



☎ (037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	Código: : GPI-SG.MCA01-103.M02
		Versión: 2.0
		Página 8 de 17

el portafolio de servicios aprovechando recursos existentes tales como el talento humano, sistemas de información, solidez, infraestructura, entre otros.

## 2.6 VALORES

### ✓ INTEGRIDAD

Integridad es tener en cuenta muchas cosas que puedan aportar a un fin, es reunir una cantidad de requisitos éticos, morales, estructurales y de forma teniendo en cuenta los principios de la entidad para obrar con base en ellos.

### ✓ COMPROMISO

El compromiso es la obligación que tenemos de cumplir frente a la comunidad, por lo que las y los funcionarios de la Piedecuestana de Servicios Públicos asumen con seriedad cada tarea asignada y de este modo fortalecen todas las dependencias y la suya propia.

### ✓ EQUIDAD

La equidad consiste en dar a cada uno lo que le corresponde según sus necesidades, méritos, capacidades o atributos. Por lo tanto, la Piedecuestana de Servicios Públicos está hecha especialmente para servir con calidad a la comunidad de acuerdo a sus necesidades, por lo tanto, se preocupa por contar con funcionarios que tengan las capacidades, méritos y atributos para poder ser adjudicados a sus cargos.

### ✓ SOLIDARIDAD

Es colaboración, trabajo en equipo y servicio a los demás para obtener un fin común que lleve al cumplimiento de las metas y los objetivos institucionales, lo cual implica poner toda la capacidad, talento, conocimientos y sensibilidad humana al servicio de los demás. El recurso humano con el que se cuenta en la empresa posee la capacidad para trabajar en equipo en pro de la comunidad a servir y a la entidad en sí.

### ✓ EXCELENCIA

La excelencia se refiere al hábito de hacer todas las cosas bien día a día, de manera que se convierte en un estándar para medir nuestro rendimiento en la Piedecuestana de Servicios Públicos

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>REVISÓ</b> Jefe de Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>APROBÓ</b> Gerencia	<b>FECHA</b> 31/08/2020
---	----------------------------	---	----------------------------	---------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

✉ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana\_

📘 @PiedecuestanaESP

📍 Piedecuestana\_ESP

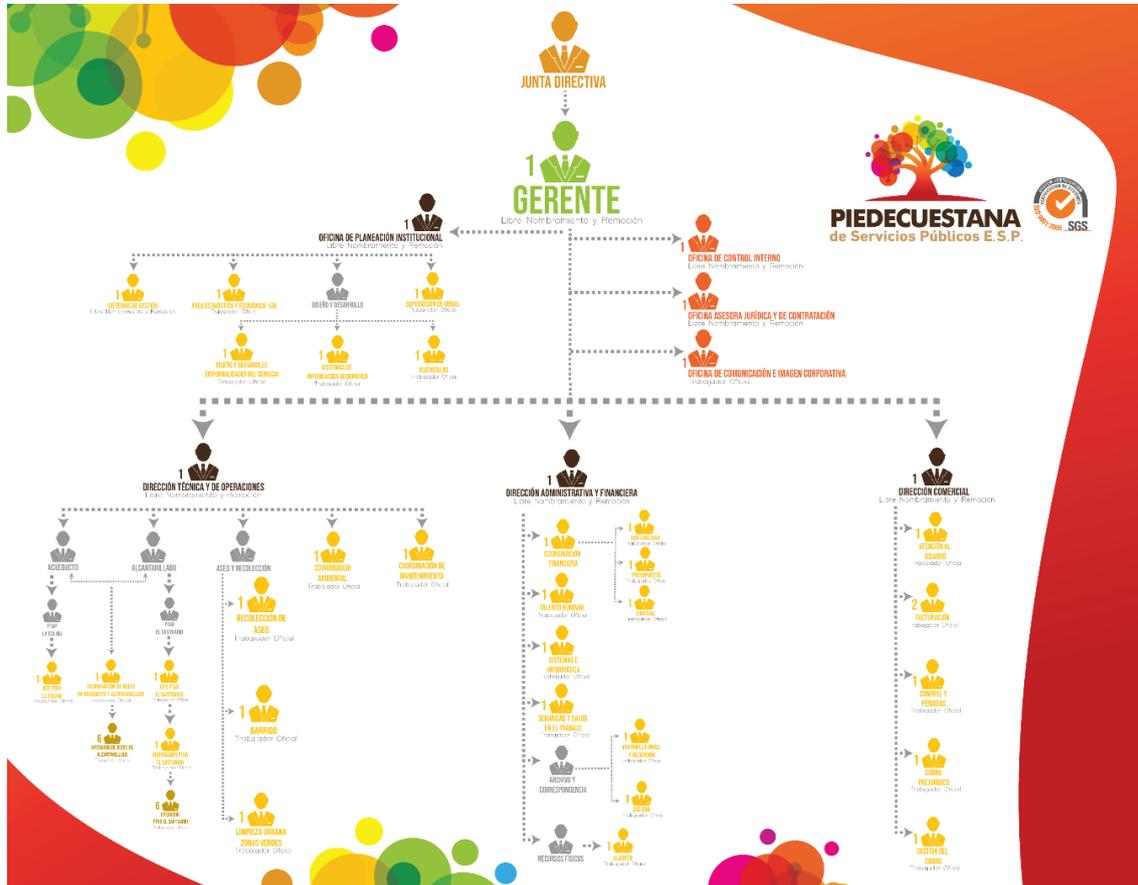
#### Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

## 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### 3.1 ORGANIGRAMA



## 4. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

Describir la estructura del Sistema de Gestión de la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, denotando el compromiso de la empresa hacia la calidad, el recurso humano, la realización del servicio y la mejora continua.

## 5. RESPONSABLES

Será responsable de aplicar y cumplir los lineamientos establecidos este manual de calidad todo el personal de la empresa y contratistas que forman parte de la Piedecuestana de Servicios Públicos.

El Profesional Universitario en Sistemas de Gestión, es el encargado de controlar, comunicar, distribuir, actualizar y recolectar las copias obsoletas del manual de calidad.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	31/08/2020	Jefe de Oficina de Planeación Institucional	31/08/2020	Gerencia	31/08/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa

## 6. DEFINICIONES

Las definiciones y términos aplicados en este manual están representados en el numeral 3 de la NTC-ISO 9001:2015

## 7. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Control de documentos y registros	Procedimiento documentado que define los controles necesarios para la elaboración, revisión, aprobación, distribución, actualización y cambios en la documentación del SG de la Piedecuestana de Servicios Públicos
Auditoria Interna de Calidad	Procedimiento documentado que define las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías internas al SGC y otros SG de la Piedecuestana de Servicios Públicos, así como para informar acerca de los resultados y para mantener los registros de calidad que se deriven de su aplicación.
Control de producto y/o servicio no conforme	Procedimiento documentado para el control y tratamiento del producto y/o prestación del servicio no conforme, para definir e implementar las acciones para eliminar las No conformidades detectadas.
Acciones correctivas Preventivas	Procedimiento documentado que define los requisitos para identificar, dimensionar, analizar y eliminar las causas de las No conformidades detectadas en el SGC y otros SG de la Piedecuestana de Servicios Públicos y definir acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado y emprender las acciones correctivas para evitar su reincidencia.  Además, determinar cualquier impacto y emprender las acciones preventivas, a fin de evitar la ocurrencia de dichas No conformidades y aprovechar las oportunidades de mejora.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>REVISÓ</b> Jefe de Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>APROBÓ</b> Gerencia	<b>FECHA</b> 31/08/2020
---	----------------------------	---	----------------------------	---------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



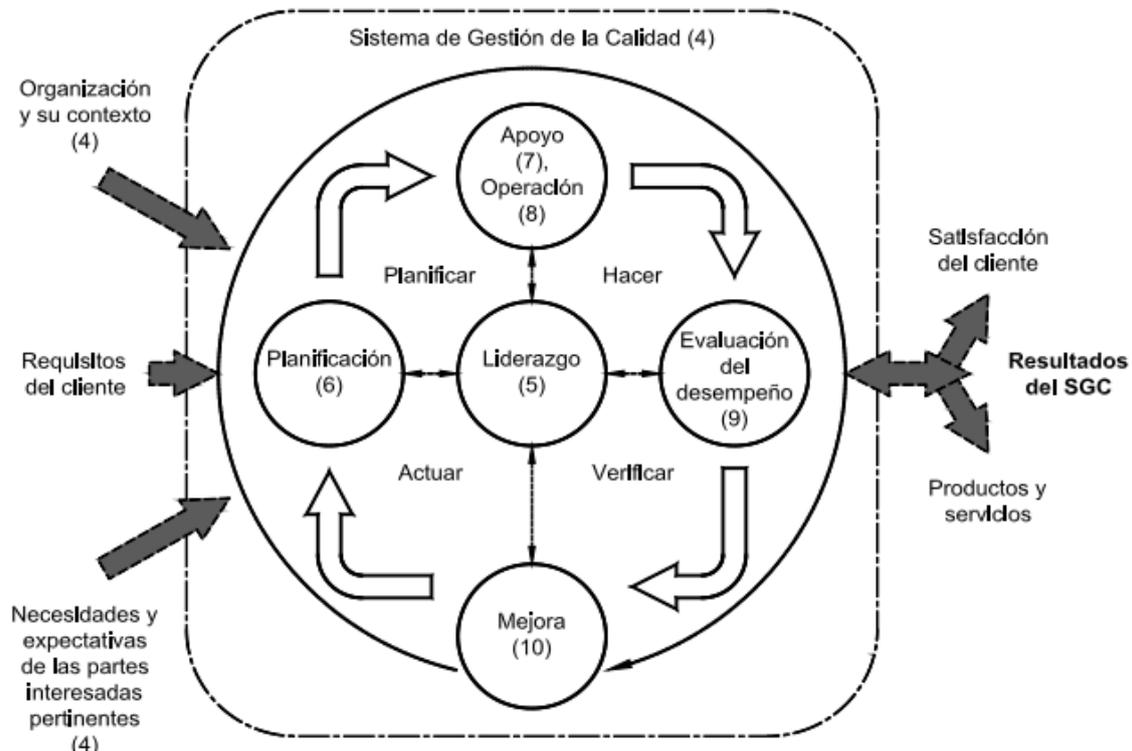
Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

## 8. REPRESENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE ESTA NORMA INTERNACIONAL CON EL CICLO PHVA

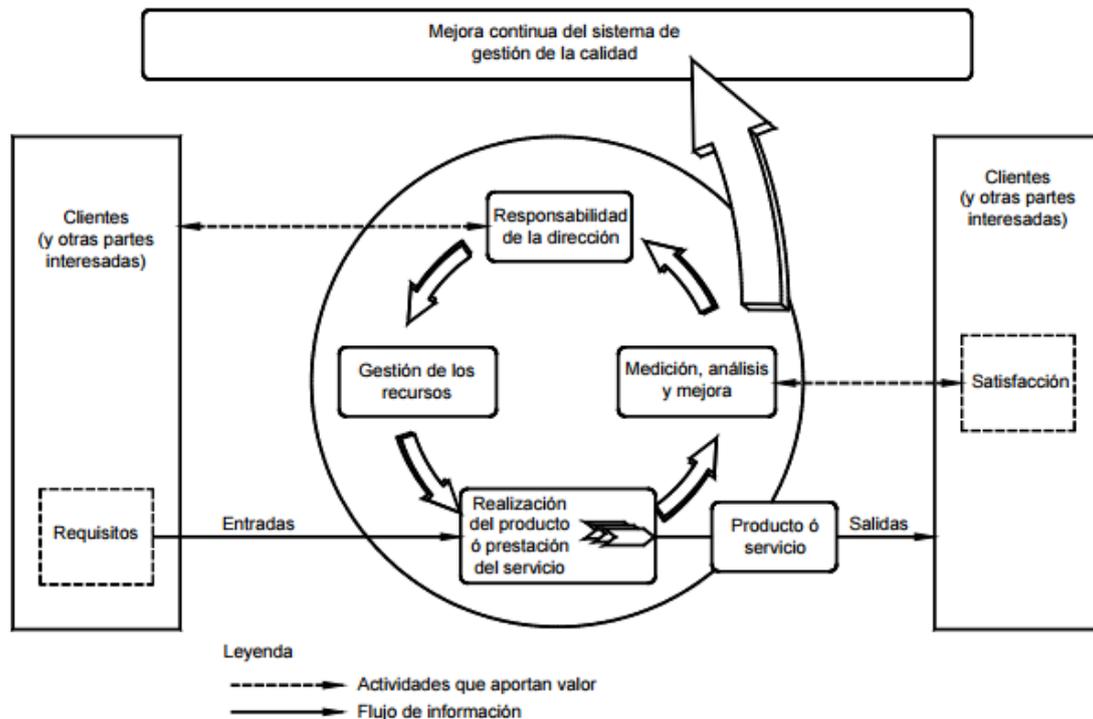


Grafica 1. Relación SGC – CICLO PHVA

## 9. MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS

El modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos se puede observar como los requisitos (necesidades y expectativas) de los usuarios se convierten en elementos de entrada que la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, transforma en productos o servicios que se entregan a los usuarios generando satisfacción al dar cumplimiento a las características de calidad esperadas.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>REVISÓ</b> Jefe de Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>APROBÓ</b> Gerencia	<b>FECHA</b> 31/08/2020
---	----------------------------	---	----------------------------	---------------------------	----------------------------



## Grafica 2. Modelo del Sistema de Gestión basado en procesos

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de una Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza sobre la importancia de:

- la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, y
- la mejora continua de los procesos, con base en mediciones objetivas.

Los principios del Sistema de Gestión de Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales.

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la empresa hacia una mejora de su desempeño:

- Enfoque hacia el cliente:** la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumplan con los requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- Liderazgo:** desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>REVISÓ</b> Jefe de Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>APROBÓ</b> Gerencia	<b>FECHA</b> 31/08/2020
---	----------------------------	---	----------------------------	---------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana\_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa

manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la empresa.

- c) **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.
- d) **Enfoque basado en los procesos:** en las entidades existen una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar un valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) **Enfoque del sistema para la gestión:** el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
- f) **Mejora continua:** siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficiencia, eficacia y efectividad.
- g) **Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones:** en todos los niveles de la empresa las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información y no simplemente en la intuición.
- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:** las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- i) **Coordinación, cooperación y articulación:** el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
- j) **Transparencia:** la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>REVISÓ</b> Jefe de Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>APROBÓ</b> Gerencia	<b>FECHA</b> 31/08/2020
---	----------------------------	---	----------------------------	---------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

## 10. MAPA DE PROCESOS



### 10.1 INTERACCIÓN DE PROCESOS

En este mapa se presentan los procesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad, así como sus relaciones principales.

El Sistema de Gestión de Calidad de la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, se definió y documento de acuerdo con la NTC-ISO 9001:2015 de la siguiente manera:

- Identificación de Procesos:** conocimiento de los procesos que se realizan en la empresa y que tienen el objeto de cumplir con los requerimientos del cliente.
- Agrupación de Procesos:** luego de conocer e identificar los diferentes procesos, se procede a agruparlos según el tipo de función que desempeñan dentro del Sistema de Gestión de Calidad, quedando de la siguiente manera:
  - ✓ **Procesos Estratégicos:** están relacionados con la dirección y hacen referencia a la actividad de establecer estrategias corporativas que consiguen armonizar los procesos operativos con los de apoyo.
  - ✓ **Procesos Misionales:** los necesarios para el funcionamiento y la razón de ser de la empresa.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 31/08/2020	REVISÓ Jefe de Oficina de Planeación Institucional	FECHA 31/08/2020	APROBÓ Gerencia	FECHA 31/08/2020
--	---------------------	--	---------------------	--------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

Atención:

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

- ✓ **Procesos de Apoyo:** estos se encargan de brindar apoyo a los procesos operativos, aportándoles los recursos necesarios para su normal desarrollo, además de ayudar al control y mejoramiento continuo del sistema.

**c. Secuencia e interacción de los procesos:** para identificar las interrelaciones de procesos se llevaron a cabo las siguientes etapas:

- ✓ Caracterización de los procesos.
- ✓ La documentación de cada proceso y procedimiento que define la secuencia y visualiza la interrelación con otros procesos.

## 10.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, ha establecido un documento en donde se identifican las características propias de cada proceso con el fin de adoptar un enfoque basado en procesos.

## 11. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El numeral 5.3 de la Norma Técnica de Colombiana NTC-ISO 9001:2015, establece que la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. Ver matriz de roles y responsabilidades.

## 12. MEJORAMIENTO CONTINUO

El mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, esta soportado mediante la identificación y tratamiento de servicios y/o productos no conformes, la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.

Adicionalmente se realizan auditorias externas de calidad que buscan determinar la conformidad de los servicios, procesos y del sistema de gestión a partir de la recopilación de evidencias de auditoria. Los hallazgos encontrados se describen en el informe de auditoria interna.

La satisfacción de los usuarios es otro elemento importante para la mejora continua del Sistema de Gestión, dicha satisfacción se evalua a partir de los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción del cliente. Los resultados de estas evaluaciones permiten la toma de acciones para la mejora continua resultantes de un adecuado análisis de los datos obtenidos.

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>REVISÓ</b> Jefe de Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>APROBÓ</b> Gerencia	<b>FECHA</b> 31/08/2020
---	----------------------------	---	----------------------------	---------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

### 13. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

De conformidad con lo establecido en el numeral 9.3 de la NTC-ISO 9001:2015, la alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia, eficiencia y efectividad continuas:

En la Piedecuestana de Servicios Públicos, se ha establecido realizar las revisiones por la dirección, mínimo una vez al año y llevarlas a cabo según los aspectos que se describen a continuación:

- Evaluación de oportunidades de mejora
- Necesidades de efectuar cambios al SGC y otros SG
- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Resultado de las auditorias
- Retroalimentación del usuario
- Desempeño de los proceso, indicadores de gestión
- Conformidad del producto o servicio
- Estado de acciones correctivas
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores
- Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión y otros SG
- Recomendaciones para la mejora
- Conclusiones de la revisión
- Cambios en la normatividad
- Solicitudes por parte de los entes de control

### 14. REFERENCIAS

Norma Técnica Colombiana . NTC-ISO 9001:2015 (Requisitos)

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

### 15. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENTREGA

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	31/08/2020	Jefe de Oficina de Planeación Institucional	31/08/2020	Gerencia	31/08/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa

## 16. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	07 de Junio de 2017
1.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental y Organigrama	06 de Febrero de 2018
2.0	Actualización de la Información	31 de agosto de 2020

	NOMBRE	CARGO
<b>Elaboró</b>	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
<b>Revisó y Aprobó</b>	Gabriel Rojas Abril	Gerente
	Jhonattan Siza Bastilla	Director Administrativo y Financiero
	Leonardo Dueñes Gómez	Jefe de Oficina de Planeación Institucional
	Cristian Ricardo Medina	Director Técnico y de Operaciones
	Ramón O. Amaya	Director Comercial

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>REVISÓ</b> Jefe de Oficina de Planeación Institucional	<b>FECHA</b> 31/08/2020	<b>APROBÓ</b> Gerencia	<b>FECHA</b> 31/08/2020
---	----------------------------	---	----------------------------	---------------------------	----------------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co



@Piedecuestana\_



@PiedecuestanaESP



Piedecuestana\_ESP

**Atención:**

Lunes a Viernes  
7:30 am a 11:30 am  
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria  
Sede Administrativa