

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		0(180)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Ingrit Jineth Fajardo Pico		
FACULTAD	CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE		
PLAN DE ESTUDIOS	ESPECIALIZACION EN SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL HSEQ		
DIRECTOR	Natalia Ramírez Arévalo		
TÍTULO DE LA TESIS	Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa de servicios públicos domiciliarios de Cachira E.S.P. S.A.S.		
TITULO EN INGLES	Design of the quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard for the company of residential public services of Cachira E.S.P. S.A.S		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>El presente trabajo de grado modalidad pasantía, tiene como objetivo fundamental, documentar el sistema de gestión de calidad en la empresa de servicios públicos domiciliarios de Cachira s.a.s., bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015. Para lo cual se diseñó un cuestionario de diagnóstico que permitió medir el grado de cumplimiento de los criterios de la normatividad, se identificaron, estandarizaron y documentaron los procesos de la organización. Se lleva a cabo la elaboración de la documentación, especificando las políticas de calidad, manual de calidad, documentos y requisito conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>The present internship mode degree work has as a fundamental objective, to document the quality management system in the cachira sas home public services company, under the guidelines of the NTC ISO 9001:2015 standard. For which a diagnostic questionnaire was designed that allowed to measure the degree of compliance with the regulation criteria, the processes of the organization were identified, standardized and documented. The elaboration of the documentation is carried out, specifying the quality policies, quality manual, documents and requirements in accordance with the requirements of the ISO 9001:2015 standard.</p>			
PALABRAS CLAVES	Documentar, sistema, calidad, diagnóstico, estandarización, documentación, mejoramiento continuo, requerimientos, políticas de calidad.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Document, system, quality, diagnosis, standardization, documentation, continuous improvement, requirements, quality policies.		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 179	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 15	CD-ROM: 1



**Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la
empresa de servicios públicos domiciliarios de Cachira E.S.P. S.A.S.**

Ingrit Jineth Fajardo Pico

**Facultad De Ciencias Agrarias y del Ambiente
Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña
Especialización en Sistemas de Gestión Integral HSEQ
Esp. Natalia Ramírez Arévalo
06 Mayo del 2022**

Índice

1. Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa de servicios públicos domiciliarios de Cáchira E.S.P. S.A.S.	11
1.1. Descripción breve de la empresa	11
1.1.1. Misión	12
1.1.2. Visión.....	12
1.1.3. Objetivos de la empresa.....	12
1.1.4. Descripción de la estructura organizacional	13
1.1.5. Descripción del proyecto que fue asignado	14
1.2. Diagnóstico inicial de la empresa asignado	14
1.2.1. Planteamiento del problema.....	16
1.3. Objetivos de la pasantía.	17
1.3.1. General.....	17
1.3.2. Específicos.....	17
1.4. Descripción de las actividades a desarrollar	18
2. Enfoques referenciales	19
2.1. Enfoque conceptual.....	19
2.2. Enfoque legal	24
3. Resultados.....	25
3.1. Diagnóstico del grado de cumplimiento de los requerimientos de la ISO 9001: 2015.....	25
3.1.1. Resultados del diagnóstico.....	32
3.1.2. Hallazgos del diagnóstico inicial	34
3.1.3. Encuesta al personal de la empresa.....	34
3.1.4. Situación actual de la organización respecto a los numerales de la norma ISO 9001:2015....	41
3.2. Diseño del sistema de gestión de calidad.....	42
3.2.1. Alcance del sistema de gestión de calidad.....	42
3.2.2. Exclusiones	42
3.2.3. Política de calidad.....	43

3.2.4. Objetivos de calidad.....	43
3.2.5. Indicadores de gestión.....	44
3.3. Procesos del sistema de gestión de calidad.....	47
3.3.1. Enfoque basado en los procesos	47
3.3.1.1. Procesos estratégicos:	47
3.3.1.2. Procesos de apoyo.....	47
3.3.1.3. Procesos misionales	48
3.4. Documentación necesaria del sistema de gestión de calidad.....	53
3.4.1. Enfoque al cliente	53
3.4.2. Responsabilidad de la dirección.....	55
3.4.2.1. Revisión por la dirección	56
3.4.3. Comunicación interna	58
3.4.4. Gestión de los recursos	58
3.4.5. Recursos humanos	59
3.4.6. Infraestructura.....	60
3.4.7. Ambiente de trabajo.....	60
3.4.8. Identificación de los documentos.....	61
3.4.9. Diseño de la estructura de la documentación.....	61
3.4.10. Documentos requeridos para la planificación.....	61
3.4.11. Creación de la documentación	68
3.4.12. Planificación y control operacional.	69
3.4.13. Requisitos para los productos y servicios.	69
3.4.14. Seguimiento de los Procesos.....	70
3.4.15. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	70
3.4.16. Identificación y Trazabilidad	71
3.4.17. Propiedad del Cliente o Proveedor Externo.....	71
3.4.18. Control de Cambios	72
3.4.19. Control de las salidas no conformes	72
3.4.20. Satisfacción del Cliente.....	72
3.4.21. Análisis de Datos	73
3.4.22. Auditorías internas	74

3.4.23. Revisión por la dirección.....	74
3.4.24. Control de Salidas no Conformes	75
3.4.25. Acciones Correctivas	75
4. Diagnóstico final.....	77
5. Conclusiones.....	79
6. Recomendaciones	81
7. Referencias	82
8.Apéndices.....	84

Lista de tablas

Tabla 1. Diagnóstico inicial empresa de servicios públicos domiciliarios Cachira ESP. S.A.S.....	15
Tabla 2. Descripción de las actividades	18
Tabla 3. Diagnóstico inicial ISO 9001:2015.....	26
Tabla 4. Objetivos de calidad.....	45
Tabla 5. Procesos estratégicos	47
Tabla 6. Procesos de apoyo.....	48
Tabla 7. Procesos misionales	48
Tabla 8. Formato caracterizaciones	52
Tabla 9. Necesidades y expectativas de las partes interesadas	54
Tabla 10. Codificación.....	63
Tabla 11. Procesos del SGC.....	63

Lista de Figuras

Figura 1 Estructura Organizacional .	13
Figura 2 Ciclo PHVA	21
Figura 3 Nivel de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015.....	33
Figura 4 Resultado de diagnóstico.....	33
Figura 5 Conocimiento del sistema de gestión de calidad	35
Figura 6 Establecimiento o documentación de un SGC	35
Figura 7 Establecimiento del manual de calidad	36
Figura 8 Responsables de calidad.....	37
Figura 9 Cumplimiento de los requisitos de los clientes	37
Figura 10 Procesos definidos e identificados.....	38
Figura 11 Procedimientos de los requisitos del SGC	39
Figura 12 Comunicaciones internas y externas	40
Figura 13 Política y objetivos de calidad	41
Figura 14 Mapa de procesos empresa de servicios públicos domiciliarios E.S.P S.A.S	49
Figura 15 Formato procedimiento	62

Lista de Apéndices

Apéndice A. Encuesta de personal de la empresa.....	84
Apéndice B. Política de calidad	86
Apéndice C. Caracterización de direccionamiento estratégico.....	88
Apéndice D. Caracterización gestión comercial.....	90
Apéndice E. Caracterización de aseo.....	92
Apéndice F. Gestión integral de acueducto y alcantarillado.....	94
Apéndice G. Caracterización gestión talento humano	97
Apéndice H. Caracterización gestión financiera.....	99
Apéndice I. Caracterización gestión de calidad	101
Apéndice J. Caracterización gestión de contratación	103
Apéndice K. Caracterización gestión documental	105
Apéndice L. Procedimiento control de información documentada	107
Apéndice M. Procedimiento reclutamiento, selección y contratación personal	113
Apéndice N. Procedimiento de selección y evaluación de los proveedores	119
Apéndice O. Procedimiento compras	123
Apéndice P. Procedimiento de preservación y cuidado de la propiedad del cliente.....	126
Apéndice Q. Procedimiento de control de salidas no conformes	129
Apéndice R. Procedimiento de seguimiento, análisis y mejora.....	133
Apéndice S. Auditoría interna.....	138
Apéndice T. Formato programa de auditorías internas.....	145
Apéndice U. Formato lista de verificación	147

Apéndice V. Formato informe de auditoria	148
Apéndice W. Formato calificación de auditores internos	149
Apéndice X. Formato acta de inicio y cierre de auditoria	151
Apéndice Y. Procedimiento acciones correctivas.....	151
Apéndice Z. Formato acciones correctivas.....	155
Apéndice AA. Formato listado maestro de información documenta.....	156
Apéndice BB. Manual de calidad	158

Resumen

La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De CÁCHIRA E.S.P. S.A.S. es una empresa del municipio de CÁCHIRA Norte de Santander, la cual está encargada de prestar los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado; el objetivo fundamental de este trabajo de grado modalidad pasantías, es documentar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa, bajo los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015. Para la ejecución de esta propuesta de diseño del Sistema de Gestión de Calidad como primera actividad se implementó una lista de chequeo de diagnóstico inicial en la cual se evalúa el cumplimiento actual de la empresa VS requisitos de la norma NTC/SO 9001:2015, lo cual evidenció que la mayoría de los requerimientos no se cumplen, de acuerdo a los resultados obtenidos se desarrolló una propuesta documental realizando la entrega de la actualización de la documentación necesaria y la información documentada para la planificación y como segunda actividad se realizó la planeación estratégica de la empresa permitiendo realizar, analizar y definir el contexto general de la organización, análisis de riesgos y oportunidades, establecimiento de la misión, visión, objetivos de calidad, política de calidad, mapa de procesos, caracterizaciones de procesos, matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Esta propuesta está encaminada en ayudar a mejorar el desempeño global a largo plazo y brindar bases sólidas para una futura implementación, encaminado a mejorar el servicio prestado y la satisfacción de los usuarios.

Introducción

A través del tiempo las empresas prestadoras de servicios públicos han sido evaluadas, seguidas y observadas, de acuerdo a los procesos que brindan a la comunidad. También es una realidad que ha surgido entes externos y partes interesadas encargadas de realizar un seguimiento y de verificar que se brinden una mejora continua en los servicios prestados a los usuarios.

La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. S.A.S. es una organización que presta el servicio de acueducto, aseo y alcantarillado, la cual busca mejorar los procesos de la empresa, mediante la documentación del sistema de gestión de calidad, este proyecto tiene como objetivo documentar la empresa de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, lo cual permitirá brindar este servicio de manera eficaz y con mejores estándares de calidad.

Bajo la premisa de la calidad y en cumplimiento de su política de prestar los servicios de alta calidad, con personal capacitado y tecnología adecuada para brindar un servicio oportuno, garantizando a los usuarios soluciones a sus necesidades y comprometidos con la eficacia la prestación de los y en la búsqueda del mejoramiento continuo bajo un sistema de gestión de calidad. El objetivo principal del proyecto es realizar una propuesta para la documentación de un nuevo sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 que permita instaurar bases sólidas para una futura certificación en dicha norma.

1. Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa de servicios públicos domiciliarios de Cáchira E.S.P. S.A.S.

1.1. Descripción breve de la empresa

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Cáchira E.S.P. S.A.S.; es una empresa fundada el 2 de septiembre de 2010. Ubicada en la Carrera 4 # 5-15 Barrio Centro de Cáchira-Norte de Santander. Su objetivo social es la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el municipio, mejorar la equidad de vida de los habitantes y la competitividad del municipio tanto en el plano regional como en el nacional, mediante la implantación de un sistema empresarial eficiente para la administración de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio; sus principales funciones son la captación, tratamiento y distribución de agua, recolección de desechos no peligrosos, actividades de saneamiento ambiental y otros servicios de gestión de desechos y evacuación y tratamiento de aguas residuales.

- Razón Social: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CÁCHIRA E.S.P. S.A.S.
- Dirección: Carrera 4 # 5-15 Barrio Centro Cáchira-Norte de Santander
- Forma jurídica: Sociedad por Acciones Simplificada
- Actividad: E3600
- Teléfono: 3134912062
- NIT: 900386285-3

1.1.1. Misión

Garantizar el bienestar a nuestros usuarios, creando valor con eficiencia en los servicios integrales en acueducto, alcantarillado y aseo; generando con equidad el desarrollo cultural, social y económico en nuestra región de manera sostenible y sustentable.

1.1.2. Visión

En el 2023 la epca (Empresas Públicas de Cáchira) se habrá consolidado entre las mejores del sector en Norte de Santander por su competitividad y desarrollo en la industria de los servicios públicos en acueducto, alcantarillado y aseo; con una mayor cobertura y un portafolio integral de beneficios con responsabilidad social.

1.1.3. Objetivos de la empresa

- Garantizar las necesidades y expectativas de los usuarios buscando la mejora continua de los servicios ofrecidos.
- Consolidar la sostenibilidad económica y financiera de la empresa.
- Incentivar la cultura ambiental con el fin de preservar nuestras fuentes hídricas y disminuir los impactos ambientales.
- Proporcionar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo bajo los mejores estándares de calidad.
- Disponer del capital humano altamente calificado y de las herramientas necesarias para el cumplimiento y desarrollo de los procesos de la empresa.

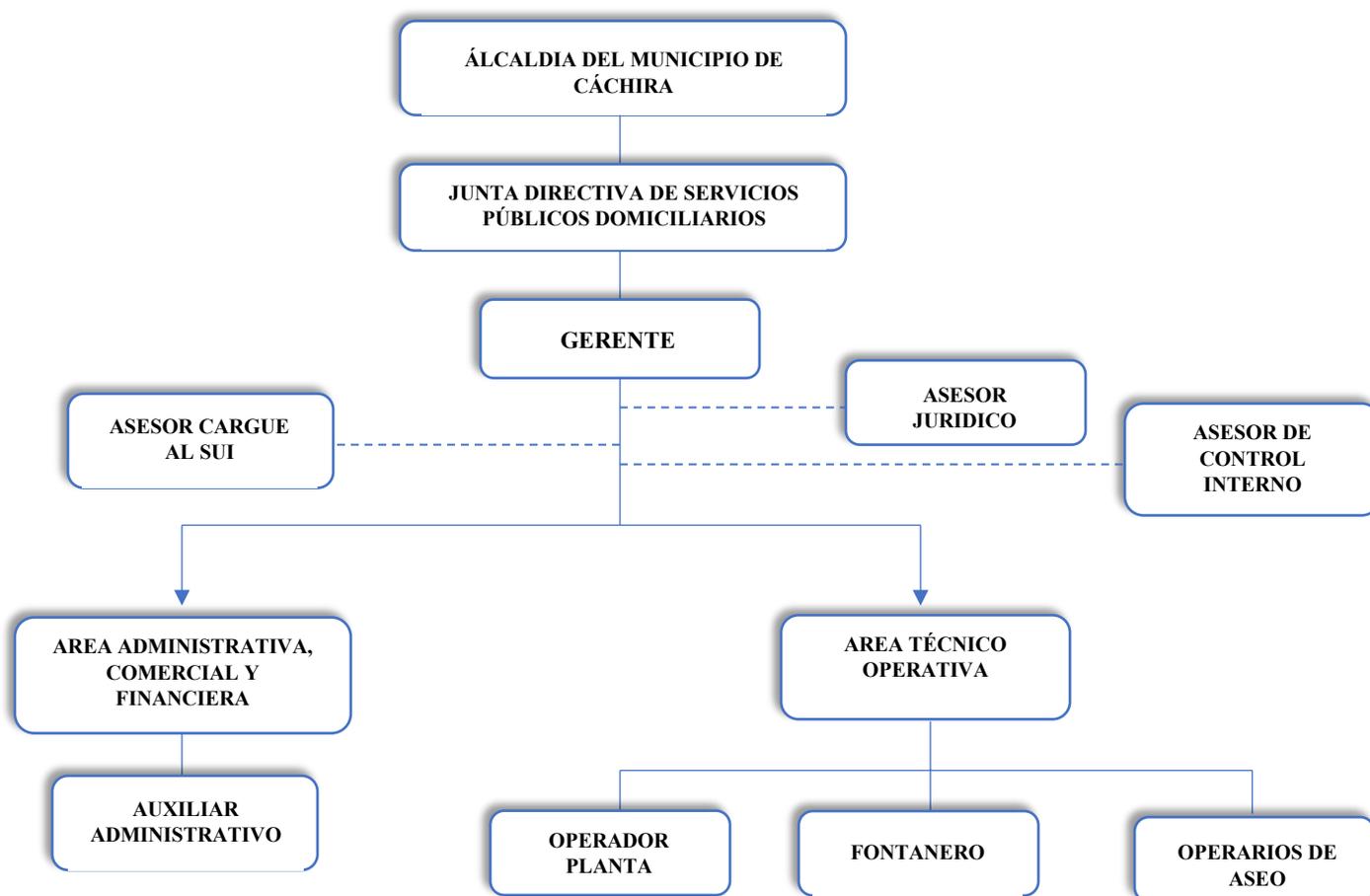
1.1.4. Descripción de la estructura organizacional

La estructura organizacional de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Cáchira E.S.P. S.A.S. se encuentra liderada por el alcalde del Municipio, en la estructura organizacional (figura 1) su clasificación es jerárquica y funcional de acuerdo a los procesos.

Actualmente la empresa cuenta con cuatro trabajadores de planta y seis contratistas.

Figura 1.

Estructura Organizacional



Fuente: Empresa de Servicios Publico Domiciliarios Cachira ESP. S.A.S

1.1.5. Descripción del proyecto

La Empresa de Servicios Público Domiciliarios de Cáchira E.S.P. S.A.S. es una organización responsable de la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en donde su compromiso es la mejora continua de cada uno de los procesos, la calidad de los servicios ofrecidos y la satisfacción de los usuarios, es por esta razón que el área administrativa desea implementar un sistema de gestión de calidad, para esta tarea se designa como apoyo la estudiante de la Especialización en Sistemas de Gestión Integral HSEQ, por medio de esta pasantía se designaran las actividades correspondientes a la documentación de la empresa de acuerdo a los requisitos de la normatividad ISO 9001:2015, todo esto con el fin de estandarizar los procesos en la empresa, optimizar las actividades, satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir los requisitos de la normatividad actual.

1.2. Diagnóstico inicial de la empresa asignado

Para realizar un análisis de la situación actual de la empresa vamos a elaborar una matriz DOFA (Tabla 1. Matriz DOFA) con ayuda de la asesora del área de SG-SST y el Gerente de todos aquellos aspectos positivos y negativos que constituyen la organización. Al finalizar el análisis del entorno de la empresa, se logra concluir cuáles son los requisitos de la normatividad que no se están cumpliendo para realizar el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la normatividad de la ISO 9001: 2015. A continuación, se presenta todas las variables y estrategias establecidas para la mejora continua de la empresa.

Tabla 1.

<i>Diagnóstico Inicial Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Cáchira ESP. S.A.S</i>		
	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
FACTORES INTERNOS	F1. La empresa cumple con los respectivos pagos de los empleados. F2. Calidad en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y recolección de residuos. F3. La empresa cuenta con un personal capacitado e idóneo en el desarrollo de cada una de sus tareas. F4. La empresa cuenta con excelente clima organizacional y una cultura de trabajo en equipo. F5. Capacitación constante de los empleados de la empresa.	D1. No existe una implementación de un sistema de gestión de calidad. D2. Ausencia de los soportes documentales de los procesos de la empresa. D3. Los procesos de la empresa no se encuentran estandarizados. D4. Falencias en la estructura organizacional. D5. Falta de manual de funciones, procedimientos, objetivos y políticas corporativas.
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
O1. Gestión en los futuros proyectos que se implementaran. O2. Se proyectará la implementación del sistema de Gestión de Calidad. O3. Formación y capacitaciones al personal de la empresa brindadas por profesionales del sector. O4. Fortalecimiento de la cultura ciudadana en el manejo de los residuos sólidos. O5. Apoyo político en la continuidad del crecimiento económico y social de la empresa.	FO1. Optimizar los procesos de la empresa de acuerdo a las políticas y a los lineamientos del sistema de gestión de calidad. FO2. Diseñar y documentar el sistema de gestión de calidad en la empresa de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015	DO1. Diseñar e implementar la política de calidad, manual de funciones, establecer procedimientos y objetivos en la empresa. DO2. Fortalecer los programas de cultura ciudadana respecto al manejo de los residuos sólidos por parte de los usuarios. DO3. Estandarizar las actividades y procedimientos de acuerdo al cumplimiento de la normatividad con el fin de iniciar el proceso de certificación de calidad
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
A1. Posibilidad de multas y sanciones. A2. Demandas legales por ausencia de la documentación y no cumplimiento de la normatividad. A3. Problemas debido a la falta de planeación estratégica en los procesos de la empresa. A4. Incumplimiento de los requisitos legales debido a la difícil gestión documental que	FA1. En un futuro obtener mediante una auditoria la certificación por parte del Icontec en el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015. FA2. Mediante la implementación de la normatividad fortalecer y continuar con la mejora continua de los procesos. FA3. Elaborar planes estratégicos con el fin de contrarrestar	DA1. Implementar y documentar un plan de mejoramiento continuo basado en el ciclo PHVA. DA2. Estandarizar los procesos y procedimientos en la empresa de acuerdo a las actividades que se realicen.

se presenta por el sector.	cualquier sanción, multa o
A5. Sanciones debido a la entrega oportuna de información a las entidades competentes.	amenaza que afecte económica la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

1.2.1. Planteamiento del problema

Las empresas del sector público tienen como objetivo velar por las necesidades básicas de la comunidad, brindando seguridad, promoviendo el saneamiento público y generando productividad en general; La certificación de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 permite que todas aquellas actividades que realice las empresas sean sistemáticas y transparentes; la implementación del sistema se enfoca en incrementar la eficiencia y eficacia del sector, con el fin de brindar servicios de calidad, satisfacer las necesidades de los usuarios y ofrecer un buen servicio.

La Empresa de Servicios Público Domiciliarios Cáchira E.S.P. S.A.S. ha prestado sus servicios en el municipio de Cáchira-Norte de Santander por más de diez años y dentro de sus objetivos se encuentra el implementar un sistema de gestión de calidad, ya que actualmente no tienen definido la documentación, los procedimientos no son estandarizados, no existen las políticas que respalde cada uno de los procesos de la empresa y no tienen un plan de mejoramiento continuo establecido que apoyen la ejecución de las actividades.

Debido a la falta de compromiso y de conocimiento por parte de la organización en el proceso de estandarización de los procedimientos se están realizando tareas innecesarias las cuales crean reprocesos, pérdidas de tiempo y dinero.

Por lo tanto, se concluye que la empresa carece de una estandarización, clasificación y documentación de todos los procesos, por consiguiente, es necesario implementar un sistema

de acuerdo a la norma ISO 9001: 2015 con el fin de que la empresa se actualice y se comprometa a la mejora continua, la calidad y el enfoque con el propósito de buscar los mejores resultados; además es necesario implementar el ciclo de Deming PHVA (planear, hacer verificar y hacer), este ciclo dinámico puede ayudar a desarrollar cada uno de los procesos y actividades de la empresa ejecutando la mejora continua, tanto en la realización de los servicios como en la atención de los usuarios.

1.3. Objetivos de la pasantía.

1.3.1. General.

Diseñar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Empresa de servicios públicos domiciliarios de Cáchira E.S.P. S.A.S.

1.3.2. Específicos.

- Realizar un diagnóstico del grado de cumplimiento de los requerimientos de la ISO 9001: 2015, con el fin de determinar la situación actual de la empresa.
- Establecer el direccionamiento estratégico, alcance, política y objetivos de calidad de la empresa.
- Documentar los procesos y responsabilidades del personal de la empresa.
- Elaborar de manera estructural la documentación necesaria y procedimientos de la norma la ISO 9001: 2015, numerales (4,5,6,7,8, 9,10).

1.4. Descripción de las actividades a desarrollar

Tabla 2.

Descripción de las actividades

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar	
Diseñar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Empresa de servicios públicos domiciliarios de Cáchira E.S.P. S.A.S.	Realizar un diagnóstico del grado de cumplimiento de los requerimientos de la ISO 9001: 20015, con el fin de determinar la situación actual de la empresa	Realizar recolección de información mediante listas de chequeo, cuestionarios y entrevistas al personal de la empresa. Realizar revisión de la documentación existente en la empresa.	
	Establecer el direccionamiento estratégico, alcance, política y objetivos de calidad de la empresa.	Determinación, revisión y aprobación del alcance de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad.	Determinación, revisión y aprobación del alcance de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad.
			Definir las actividades estratégicas en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
			Determinación, revisión y aprobación de los objetivos de la empresa de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad.
			Determinación, revisión y aprobación de la política de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad.
	Documentar los procesos y responsabilidades del personal de la empresa.	Establecer los indicadores de gestión.	Definir los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a las necesidades de la empresa
			Realizar una descripción de todos los procesos y actividades de la Empresa. (Mapa de procesos).
			Diseñar las caracterizaciones de la empresa.
	Elaborar de manera estructural la documentación necesaria y procedimientos de la norma la ISO 9001: 2015, numerales (4,5,6,7,8, 9,10).	Realizar la documentación necesaria del Sistema de Gestión de Calidad.	Identificar la información documentada por cada requisito de la Empresa y realizar su diseño.
			Definir el manual de calidad de la empresa con las actividades que se deben realizar de acuerdo a la estructura de la norma.

Fuente: Elaboración propia.

2. Enfoques referenciales

2.1. Enfoque conceptual

Sistemas de gestión de la calidad NTC ISO 9001: 2015

Son una herramienta perfecta para aquellas organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr y mantener la satisfacción de sus clientes. La ISO 9001 incluye los requisitos en los que se debe basar y cumplir un Sistema de Gestión de Calidad.

Estas directrices están sustentadas sobre una base de 8 principios básicos de la calidad que contribuyen a la mejora del desempeño según la norma NTC ISO 9001: 2015. Estos principios son:

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Compromiso de las personas.
4. Enfoque de procesos.
5. Toma de decisiones basadas en evidencias.
6. Mejora continua.
7. Gestión de relaciones.

(• Norma ISO 9001:2015 Tomado de: <https://ecollection-icontec-org.sibdigital.ufpso.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=92E41585E6B35FD3AF2D0268C233F9B4D99EF7BB1C31D8CE&Req=>, s.f.)

La norma internacional NTC ISO 9001: 2015 es el estándar de calidad con mayor aceptación a nivel mundial, esta promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos de implementar y mejorar la eficacia de un SGC, con el fin de aumentar a satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Dentro de los beneficios se encuentran:

- Definir una estructura de un sistema de gestión de la calidad basado en los procesos
- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un SGC
- Controlar y hacer un seguimiento a las operaciones de producción y servicios dentro del marco de un SGC.
- Mejorar la orientación hacia el cliente u aumentar la satisfacción mejorar las rentabilidades, crecimiento y sostenibilidad de la organización.

Dentro del contexto de un sistema de gestión de calidad, el ciclo de Deming PHVA (planear, hacer verificar y hacer), es un ciclo dinámico que se puede desarrollar en cada proceso de la empresa.

Como un todo y mejora continua, tanto en la realización de la obra como en la presentación del servicio.

- Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: implementar y ejecutar los procesos.
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos de la empresa respecto a las políticas, los objetivos, y los requisitos para obtener resultados eficaces.

- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos de la empresa. (Itziarlecea, 2018)

Figura 2

Ciclo PHVA



Fuente: Sistema de gestión ISO 9001:2015

Acción correctiva: La organización debe realizar acciones para eliminar las causas de no conformidades, para evitar su repetición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas. (• Norma ISO 9001:2015 Tomado de:

Acción preventiva: La organización debe definir acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales, para evitar su ocurrencia. Las acciones preventivas deben apropiarse

a los efectos de los problemas potenciales. (• Norma ISO 9001:2015 Tomado de:
<https://ecollection-icontec-org.sibdigital.ufps.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=92E41585E6B35FD3AF2D0268C233F9B4D99EF7BB1C31D8CE&Req=>, s.f.)

Alta dirección: Persona o grupo de personas que administran y controlan una empresa.

Calidad: Grado en el que un documento de características inherentes cumple con los requisitos.

Cambio: Modificación de un proceso, instalación o equipo ya existente.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción ((Trabajo, 2015))

Eficiencia: Es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados para poder lógralo.

Enfoque al cliente: Las empresas para poder posicionarse en el mercado dependen de sus clientes, por lo tanto, es importante atender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para superar las expectativas del cliente.

Indicadores de estructura: Son las medidas que son verificables de los recursos, políticas y formación con que cuenta la empresa para atender las demandas y necesidades.

Indicadores de proceso: Son las medidas ejecutables del grado de desarrollo e implementación del SGC.

Indicadores de resultado: Son las medidas verificables de los cambios alcanzados en el periodo establecido. Teniendo como base el cronograma establecido y la aplicación de recursos definidos del programa o del sistema de gestión.

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

Mejora Continua: La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora. (• Norma ISO 9001:2015 Tomado de: <https://ecollection-icontec-org.sibdigital.ufpso.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=92E41585E6B35FD3AF2D0268C233F9B4D99EF7BB1C31D8CE&Req=>, s.f.)

Partes interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las decisiones o actividades que realiza nuestra organización. (• Norma ISO 9001:2015 Tomado de: <https://ecollection-icontec-org.sibdigital.ufpso.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=92E41585E6B35FD3AF2D0268C233F9B4D99EF7BB1C31D8CE&Req=>, s.f.)

Proceso: Es el conjunto de actividades que se relacionan e interactúan, los cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto: Es el resultado de un proceso. Resultado de un conjunto de actividades que se relacionan e interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

Registro: Es el documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona las evidencias de las actividades realizadas.

2.2. Enfoque legal

ISO 9001:2015

Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad de una organización. Los requisitos de esta normatividad son genéricos y son aplicables a todas las empresas, sin importar el tamaño, tipo, productos o servicios. La implementación de este sistema se adopta como estrategia para una organización que le ayuda en el desempeño global y proporciona una base sólida para el desarrollo sostenible. (ICONTEC, 2018)

ISO 9004: 2015

Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño: Esta norma proporciona ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. (ICONTEC, 2018)

3. Resultados

3.1. Diagnóstico del grado de cumplimiento de los requerimientos de la ISO 9001: 2015.

Para identificar la situación actual de la Empresa de servicios públicos domiciliarios de Cáchira E.S.P. S.A.S. con relación al cumplimiento de los requerimientos de la normatividad, se realizó un diagnóstico inicial de la empresa que permita conocer el grado de cumplimiento en el que se encuentra respecto a los requisitos exigidos por la norma a implementar, en este caso la norma NTC ISO 9001:2015, para la realización de este proceso se requirió la participación y ayuda del líder encargado del proceso.

A través de la ejecución del diagnóstico inicial, se identificó los recursos y las herramientas con las que la empresa trabaja y los problemas que se presentan, también se determinaron los aspectos positivos y negativos respecto a los requisitos de la normatividad. Este análisis nos permite distinguir que documentación del sistema de gestión de calidad es necesaria en el momento de documentar el proceso, para esto fue trascendental que, en el momento de ejecutar el diagnóstico, este reflejara de forma objetiva la situación actual de la empresa en relación con los principios de la gestión de

calidad y los requisitos de la norma ISO 9001:2015. (• Norma ISO 9001:2015 Tomado de: <https://ecollection-icontec-org.sibdigital.ufps.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=92E41585E6B35FD3AF2D0268C233F9B4D99EF7BB1C31D8CE&Req=>, s.f.)

Para poder ejecutar el análisis se desarrolló una herramienta de evaluación de acuerdo a cada uno de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, lo cual evidenció el estado actual de la empresa en comparación a los requisitos. A continuación, se muestra la tabla que se utilizó como herramienta y los resultados, en donde se encuentra el resultado del estudio, su calificación cuantitativa, al igual que las respectivas observaciones.

Tabla 3.

Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CÁCHIRA E.S.P. S.A.S. SEGÚN NTC ISO 9001:2015					
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN: A. Cumple completamente el criterio (10 puntos: Esta establecido e implementado); Pertenece a las fases de verificación y actuación en el proceso de la mejora del sistema; B. Cumple parcialmente con el criterio (5 puntos: Está establecido e implementado); Pertenece a las fases del Hacer; C. Cumple con el mínimo del criterio (3 puntos: Esta establecido e implementado); Pertenece a las fases de identificación y planeación; D. No cumple con el criterio (0 puntos: no se establece ni se ha implementado).					
Nro.	Numerales	Criterio de Calificación			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	La empresa ha determinado las observaciones externas e internas relevantes para su propósito y dirección estratégica.				0
2	La empresa realiza seguimientos las observaciones que afectan la capacidad de lograr el resultado esperado del SGC.				0
3	La empresa monitoriza y revisa la información sobre estas observaciones internas y externas.				0
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
1	La empresa ha determinado las partes interesadas relevantes para el SGC.				0
2	La empresa ha determinado las necesidades y expectativas relevantes de las partes interesadas.				0
3	La empresa ha determinado el impacto o impacto potencial de las partes interesadas.		5		
4	La empresa monitoriza y revisa la información sobre las partes interesadas y sus requisitos relevantes.		5		
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
1	La empresa verifica que el alcance del SGC considere los siguientes aspectos: Observaciones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas, y los servicios de la organización.				0

2	La empresa ha determinado cómo se aplica la norma ISO 9001: 2015 dentro de la organización.	0
3	La empresa ha verificado que el alcance del SGC esté documentado.	0
4	La empresa ha verificado que el alcance indica que servicios están cubiertos por el SGC.	0
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS		
1	La empresa ha determinado los procesos y su interacción.	0
2	La empresa determina los procesos para el SGC. Realiza la verificación de las entradas y resultados de los procesos.	0
3	La empresa verifica la secuencia e interacción de los procesos.	0
4	La empresa verifica que los criterios, métodos, medición e indicadores de rendimiento necesarios para operar y controlar los procesos.	0
5	La empresa determina y asignan los recursos.	0
6	La empresa determina las responsabilidades y autoridades.	0
7	La empresa considera los riesgos, las oportunidades y las acciones que toman para abordarlos.	0
8	La empresa verifica la clase de métodos que se utilizan para monitorizar, medir y evaluar procesos. Se realiza el seguimiento de los cambios.	0
9	La empresa determina las oportunidades de mejora para el SGC y sus procesos.	0
	Suma	0 10 0
		0
	Valor Estructural: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)	3%
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO		
1	La empresa demuestra las responsabilidades por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	0
2	La empresa demuestra que la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso al: Asumir la responsabilidad por la eficacia del SGC, asegurar que la política y los objetivos del SGC se establezcan y sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la empresa, asegurar que el SGC esté integrado en los procesos y asegura que los recursos estén disponibles	0
3	La empresa demuestra que la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso respecto al enfoque en el cliente al asegurar que el cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables se determinan, comprenden y cumplen de manera consistente.	0
5.2 POLÍTICA		
1	La empresa verifica que la política de calidad sea apropiada para el propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica, proporciona un marco para establecer e incluir el compromiso de satisfacer los requisitos aplicables.	0
2	La empresa verifica que la Política del SGC se mantenga en forma de información documentada.	0
3	La empresa verifica que la Política del SGC sea comunicada, comprendida y aplicada.	0
4	La empresa verifica que la Política de SGC esté disponible para las partes interesadas relevantes.	0
5.3 LABORES ORGANIZACIONALES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES		
1	La empresa verifica que las responsabilidades y autoridades para las labores relevantes sean asignadas y comunicadas dentro de la organización.	0

2	La empresa verifica que la alta dirección asigna responsabilidad y autoridad para: garantizar que el SGC cumpla con la norma ISO 9001: 2015, garantizar que los procesos estén entregando los resultados previstos e informar sobre el rendimiento del SGC.	0
	Suma	0 0 0
		0
	Valor Estructural: % Obtenido $((A+B+C+D)/100)$	0%
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
1	La empresa considera las observaciones internas y externas y las partes interesadas al planificar el SGC.	0
2	La empresa ha determinado y abordado los riesgos y las oportunidades para que el SGC pueda lograr los resultados previstos, prevenir y reducir los efectos no deseados y lograr una mejora continua.	0
3	La empresa verifica como se planifican las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.	0
4	La empresa integra e implementan las acciones en los procesos del SGC.	0
5	La empresa verifica como la organización evalúa la efectividad de las acciones.	0
6	La empresa verifica las acciones para abordar los riesgos y oportunidades determinados como apropiados.	0
6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA ALCANZARLOS		
1	La empresa verifica que los objetivos de calidad sean acordes a las funciones, niveles y procesos relevantes.	0
2	La empresa verifica que los objetivos de calidad sean consistentes con la política de calidad, sean medibles, tengan en cuenta los requisitos aplicables, sean relevantes para la conformidad de productos y servicios.	0
3	La empresa verifica que los objetivos estén documentados.	0
4	La empresa verifica y realiza seguimiento de los recursos, indicadores y la forma como se evaluarán los resultados para los objetivos de calidad.	0
6.3 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS		
1	La empresa planifica sistemáticamente los cambios en el SGC.	0
2	La empresa verifica y demuestra el propósito y las posibles consecuencias de los cambios.	0
3	La empresa considera la integridad del SGC.	0
4	La empresa realiza un seguimiento de la disposición los recursos.	0
5	La empresa verifica como se distribuyen y reasignan la responsabilidad y la autoridad.	0
	Suma	0 0 0
		0
	Valor Estructural: % Obtenido $((A+B+C+D)/100)$	0%
7.1 RECURSOS		
1	La empresa determina los recursos.	0
2	La empresa considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos.	0
3	La empresa considera las necesidades de los proveedores externos.	0
4	La empresa proporciona el personal necesario para cumplir de manera consistente con los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios aplicables para el SGC.	0
5	La empresa determina, proporciona y mantiene la infraestructura para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los servicios.	0

6	La empresa determina, proporciona y mantiene en entorno para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los servicios.	0
7	La empresa determina los recursos para garantizar resultados de medición y monitorización.	0
8	La empresa asegura que los recursos proporcionados sean adecuados	0
9	La empresa verifica que la información documentada muestre una evidencia de idoneidad para los recursos.	0
10	La empresa determina los conocimientos necesarios para el funcionamiento de los procesos y logra la conformidad de los servicios.	0
7.2 COMPETENCIAS		
1	La empresa determina la competencia necesaria del personal y realiza un control de la calidad.	0
2	La empresa determina la competencia en base de una educación, formación o experiencia.	0
3	La empresa toma acciones para adquirir la competencia necesaria cuando corresponda y evalúa la efectividad de las acciones.	0
4	La empresa verifica que la información documentada sirva como evidencia de competencia.	0
7.3 CONOCIMIENTOS		
1	La empresa y el personal tiene establecido una metodología de control de acuerdo a la política de calidad, los objetivos de calidad y la eficacia del SGC.	0
7.4 COMUNICACIÓN		
1	La empresa verifica el proceso de comunicación interna y externa.	0
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
1	La empresa ha establecido la información documentada requerida por la norma ISO 9001: 2015.	0
2	La empresa ha establecido que la información documentada que muestra la efectividad del SGC.	0
3	La empresa tiene establecido la información documentada, contiene la identificación, formato y soporte adecuados.	0
4	La empresa realiza un seguimiento y realiza un proceso de aprobación de la información.	0
5	La empresa controla la información documentada.	0
6	La empresa controla la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, legibilidad, control de cambios, retención y disposición de la información documentada.	0
7	La empresa verifica la información documentada de origen externo.	0
	Suma	0 0 0
		0
	Valor Estructural: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)	0%
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE OPERACIONES		
1	La empresa ha planificado, implementado y controlado los procesos para cumplir con los requisitos de productos y servicios.	0
2	La empresa ha determinado los requisitos de los servicios.	0
3	La empresa ha determinado los criterios para los procesos y la aceptación de los servicios.	0
4	La empresa ha determinado los recursos.	0
5	La empresa implementa el control de los procesos.	0

6	La empresa lleva un seguimiento de la información documentada y demuestra la conformidad de los productos y servicios.	0
7	La empresa determina los resultados del proceso de planificación de forma que sean adecuados para las operaciones.	0
8	La empresa controla los cambios planificados.	0
9	La empresa controla los procesos subcontratados.	0
8.2 DETERMINACIÓN DE REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS		
1	La empresa define los procesos creados para comunicarse con los clientes sobre información relacionada con servicios, consultas, contratos, opiniones, percepciones y quejas del cliente.	3
2	La empresa define el proceso para determinar los requisitos de los servicios que se ofrecerán a los clientes y cómo se establece, implementa y mantiene el proceso.	3
3	La empresa define los requisitos de productos y servicios, incluidos los requisitos legales y reglamentarios.	3
4	La empresa define los requisitos de los clientes	3
8.4 CONTROL DE PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS PROPORCIONADOS EXTERNAMENTE		
1	La empresa verifica que los procesos y servicios proporcionados externamente cumplen con los requisitos especificados.	0
2	La empresa verifica los controles aplicados a los procesos y servicios proporcionados externamente cuando los productos y servicios están destinados a ser incorporados a los propios servicios de la organización.	0
3	La empresa determina y aplica criterios para la evaluación, selección, monitorización del rendimiento y reevaluación de los proveedores externos.	0
4	La empresa define la información documentada de actividades y acciones derivadas de las evaluaciones.	0
5	La empresa determina los controles aplicados a la provisión externa de procesos, productos y servicios y el resultado resultante.	0
6	La empresa considera el posible impacto de los procesos y servicios proporcionados externamente.	0
7	La empresa verifica la efectividad de los controles aplicados por el proveedor externo.	0
8	La empresa determina la verificación u otras actividades necesarias para garantizar que los procesos y servicios.	0
9	La empresa comunica a los proveedores externos sus requisitos para: los procesos y servicios que se proporcionarán, la aprobación de servicios.	0
8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
8.5.1 CONTROL DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
1	La empresa cuenta con información documentada que defina las características de los servicios a proporcionar.	3
2	La empresa verifica la disponibilidad y el uso de recursos adecuados.	3
3	La empresa verifica la implementación de actividades de monitorización y medición	3
4	La empresa verifica el uso de una infraestructura y ambiente adecuados para la operación de los procesos.	3
5	La empresa tiene el personal competente y calificado.	3
8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y RASTREABILIDAD		
1	La empresa verifica e identifica resultados del proceso.	3
2	La empresa controla la identificación única de los resultados del proceso cuando sea necesario.	3

8.5.3 PROPIEDAD DE CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS			
1	La empresa brinda cuidado a las propiedades de clientes o proveedores externos		3
2	La empresa identifica, verifica, protege y salvaguarda las propiedades de los clientes o proveedores externos.		3
3	La empresa verifica la información documentada retenida para propiedades que estén afectadas.		3
8.5.4 CONSERVACIÓN			
1	La empresa asegura la conservación de los resultados del proceso para establecer la conformidad con los requisitos.		3
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA			
1	La empresa considera cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, las posibles consecuencias no deseadas asociadas con sus servicios.		3
8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS			
1	La empresa organización revisa y controla los cambios en la prestación de servicios.		3
2	La empresa define la información documentada establecida que describe los resultados de la revisión de los cambios.		3
8.6 LANZAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
1	La empresa verifica el cumplimiento de los requisitos de los servicios.		3
2	La empresa verifica los servicios y se encarga de que se hayan completado satisfactoriamente.		3
3	La empresa verifica la información documentada retenida que muestra evidencia de conformidad.		3
8.7 CONTROL DE RESULTADOS NO CONFORMES			
1	La empresa verifica que los resultados que no se ajusten a los requisitos estén identificados y controlados.		3
2	La empresa toma las acciones adecuadas para los servicios no conformes.		3
3	La empresa verifica las no conformidades de los requisitos.		3
4	La empresa verifica la información documentada retenida que describe la no conformidad, las acciones tomadas o cualquier información obtenida		3
		Suma	0 75 0
			0
		Valor Estructural: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)	8%
9.1 MONITORIZACIÓN, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN			
1	La empresa verifica determina los procesos a monitorizar y medir.		0
2	La empresa evalúa el rendimiento y la efectividad de su SGC.		0
3	La empresa revisa que la información documentada retenida sea apropiada.		0
4	La empresa monitoriza las percepciones de los clientes sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.		0
5	La empresa analiza y evalúa la conformidad de productos y servicios, el grado de satisfacción del cliente, el rendimiento y la eficacia del SGC.		0
9.2 AUDITORÍA INTERNA			
1	La empresa verifica que las auditorías se realicen en el tiempo planificado.		0
2	La empresa ha establecido, implementado y mantiene un programa de auditoría interna		0
3	La empresa considera la importancia del proceso, los cambios que afectan a la organización y los resultados de auditorías previas.		0
4	La empresa verifica los criterios y el alcance de la auditoría.		0
5	La empresa designa los auditores los objetivos e imparciales		0

6	Los resultados de la auditoría se comunican con la alta dirección.	0				
7	La empresa verifica la corrección y las acciones correctivas apropiadas.	0				
8	La empresa revisa la información documentada retenida	0				
9.3 REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN						
1	La empresa verifica que la dirección revise el SGC durante el tiempo planificado.	0				
2	La empresa contribuye a la revisión por parte de la dirección incluyen.	0				
3	La empresa verifica que los resultados de la revisión por parte de la dirección incluyan: oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambios en el SGC y necesidades de recursos	0				
4	La empresa verifica la información documentada retenida	0				
	Suma	0	0	0	0	0
	Valor Estructural: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)				0%	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA						
1	La empresa maneja las no conformidades mediante la evaluación con el fin de controlarla y corregirla.	0				
2	La empresa evalúa las acciones para eliminar las causas de la no conformidad, a fin de que no se vuelva a repetir ni ocurra en otro lugar.	0				
3	La empresa implementa las acciones necesarias.	0				
4	La empresa evalúa la efectividad de las acciones tomadas.	0				
5	La empresa actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.	0				
6	La empresa realiza cualquier cambio realizado en el SGC	0				
7	La empresa verifica la información documentada retenida que proporciona evidencia de la naturaleza de la no conformidad.	0				
10.3 MEJORA CONTINUA						
1	La empresa mejora continuamente la eficacia del SGC.	0				
	Suma	0	00	50	00	
	Valor Estructural: % Obtenido ((A+B+C+D) /100)				0%	

Fuente: Elaboración propia.

3.1.1. Resultados del diagnóstico

De la aplicación del diagnóstico de la ISO 9001:2015 en la empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. S.A.S se obtuvo los siguientes resultados.

Figura 3

Nivel de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Resultado de diagnóstico

RESULTADOS DE CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	
NÚMERALES DE LA NORMA	% DE CUMPLIMIENTO
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	3%
5. LIDERAZGO	0%
6. PLANIFICACIÓN	0%
7. APOYO	0%
8. OPERACIÓN	8%
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0%
10. MEJORA	0%
RESULTADO GLOBAL DE CUMPLIMIENTO	11%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a los resultados globales de la empresa con relación a la implementación al sistema de gestión de calidad y al cumplimiento de los requisitos establecidos de la norma ISO 9001:2015. Se puede concluir que el resultado del cumplimiento total es de 11%.

3.1.2. Hallazgos del diagnóstico inicial

- La empresa no tiene definido los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- La empresa no cuenta con la documentación necesaria que respalde las actividades, procesos y procedimientos.
- No existen compromisos definidos por parte de la alta gerencia frente al Sistema de Gestión de Calidad, no se establecen responsabilidades por parte del personal ni existen documentación de los recursos.
- No cuenta con una política de calidad definida por tanto existe una ausencia de los objetivos de calidad.
- No hay un representante que dirija el Sistema de Gestión de Calidad.
- Actualmente la empresa no tiene identificado las cuestiones externas e internas, ni tiene definido los riesgos y oportunidades.
- La empresa mantiene documentado la misión, visión, objetivos organizacionales, planeaciones estratégicas, instructivas y guías, pero todo esto se encuentra enfocado al Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, respecto al Sistema de Calidad no existe documentación que soporte a la normatividad.

3.1.3. Encuesta al personal de la empresa

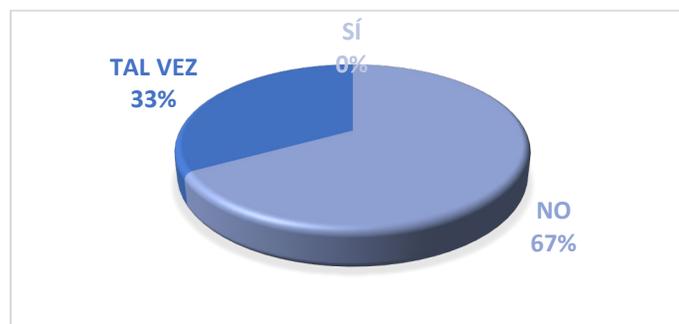
Con el objetivo de proponer el diseño de la documentación del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 en la empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. S.A.S; se realizó una encuesta a los 12 empleados con el fin de conocer la opinión de los empleados frente a la norma. (Ver Apéndice A. Encuesta

personal de la empresa). Una vez socializado el objetivo de esta entrevista a los colaboradores, se aplicó y se tabularon los resultados obteniendo lo siguiente:

¿Tiene conocimiento acerca del Sistema de Gestión de Calidad?

Figura 5

Conocimiento del sistema de gestión de calidad



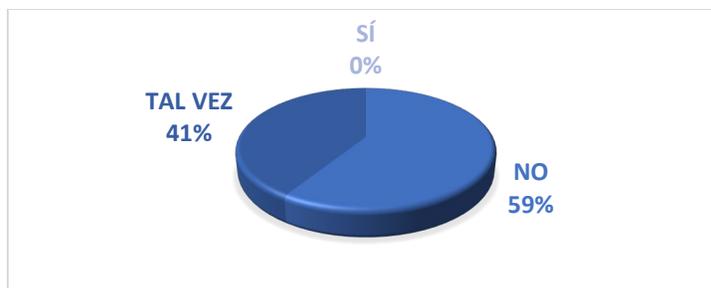
Fuente: Elaboración propia.

El 67% de los empleados encuestados afirman que no tienen conocimiento acerca del sistema de gestión de calidad, esto debido a que la empresa no tiene un área específica designada a ejecutar los procesos de calidad y el 33% no está seguro de haber escuchado algo relacionado este tema que es de suma importancia para el desarrollo de la organización.

¿Tiene conocimiento de que la empresa alguna vez ha establecido o documentado un Sistema De Gestión de Calidad?

Figura 6

Establecimiento o documentación de un SGC



Fuente: Elaboración propia.

El 59% de los empleados encuestados afirman que no tienen conocimiento de que la empresa ha establecido o ha documentado un SGC y un 41% no está seguro si la empresa actualmente cuenta con el establecimiento de este sistema debido a que no están familiarizados con estos procesos.

¿La empresa tiene establecido un manual de calidad en el que se hagan referencias acerca de los procesos, procedimientos y alcance del Sistema de Gestión de Calidad?

Figura 7

Establecimiento del manual de calidad



Fuente: Elaboración propia.

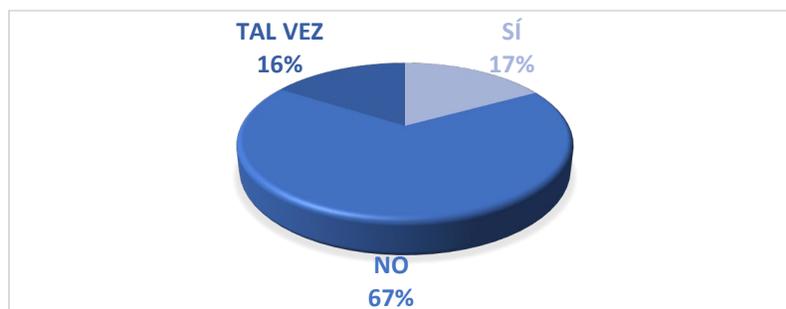
El 92% de los empleados afirman que la empresa no tiene establecido un manual de calidad implementado ni documentado y el 8% manifiestan que no tienen claro si existe o no dicho documento, ya que han asistido a capacitaciones de riesgos en donde se hace mención de un

manual, esto refleja claramente que los empleados no diferencian la documentación del SG-SST Y SGC.

¿Existe en la empresa algún departamento responsable de calidad?

Figura 8

Responsables de calidad



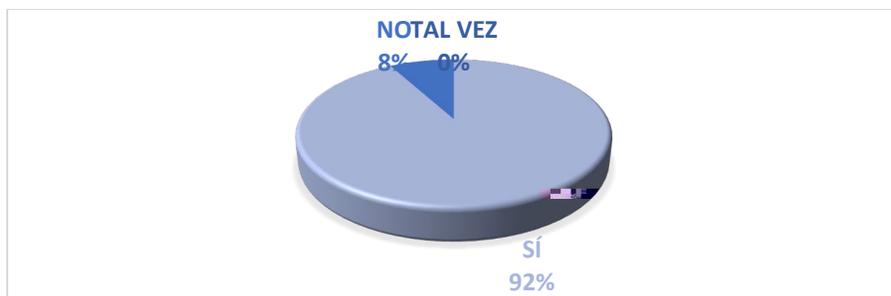
Fuente: Elaboración propia.

El 67% de los empleados afirmaron que no tiene conocimiento de que exista alguien responsable y encargado del área de calidad, el 17% de los empleados afirman que si hay alguien encargado de realizar capacitaciones en seguridad y el 16% también afirma que hay alguien encargado, pero no tiene la seguridad bajo qué área está definido, esto demuestra que los empleados no tienen clara la diferencia del SST y SGC.

¿La alta gerencia garantiza que los requerimientos de los clientes sean establecidos y cumplidos de forma eficaz?

Figura 9

Cumplimiento de los requisitos de los clientes



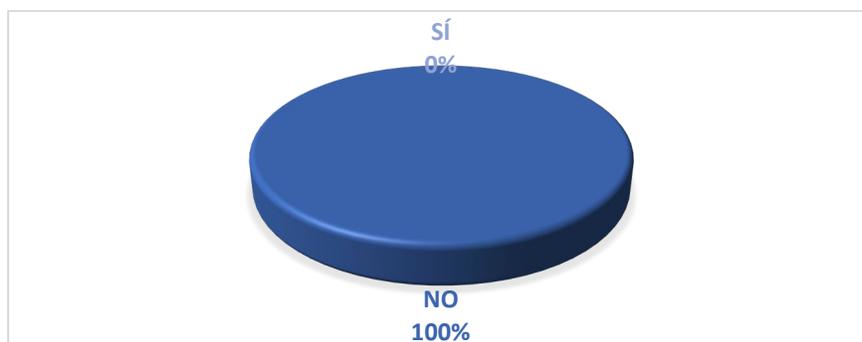
Fuente: Elaboración propia.

El 92% del personal encuestado respondió que la empresa si garantiza el cumplimiento de los requisitos y las expectativas de los clientes, mientras que el 8 % negaron que se garantiza los requisitos y requerimientos de los clientes.

¿Los procesos de la empresa se encuentran definidos e identificados?

Figura 10

Procesos definidos e identificados



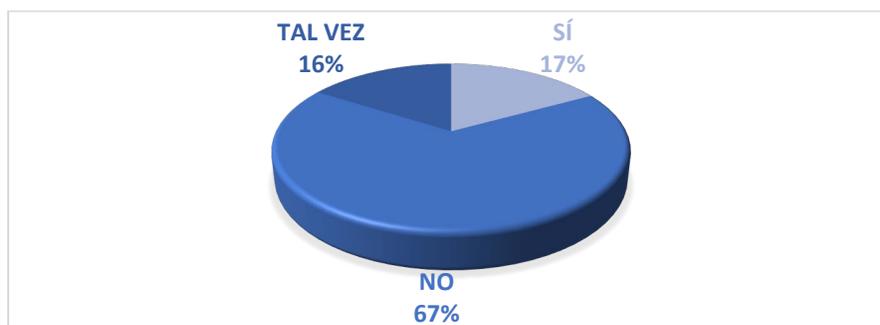
Fuente: Elaboración propia.

El 100% del personal encuestado afirma que no tienen conocimiento de que la empresa tenga definido y establecidos los procesos, los trabajadores no tienen idea ni están relacionados con los conceptos de un sistema de un sistema de gestión de calidad.

¿La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. S.A.S. tiene definidos y documentos los procedimientos sobre los requisitos del SGC según la norma ISO 9001:2015?

Figura 11

Procedimientos de los requisitos del SGC



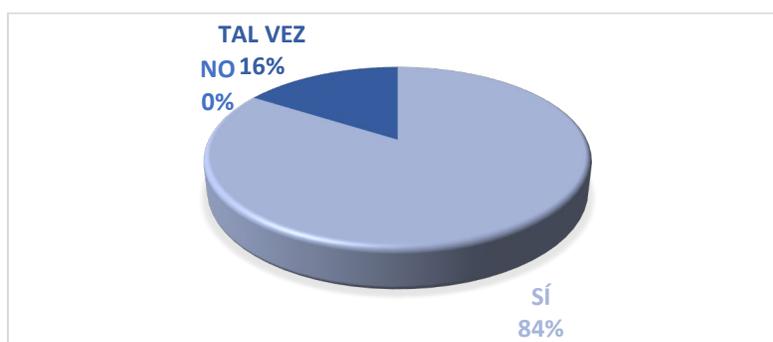
Fuente: Elaboración propia.

El 67% de los empleados afirma que la empresa no tiene definido los procedimientos de los requisitos de la norma, esto debido a que nunca han escuchado que la empresa realice charlas ni capacitaciones en los SGC, el 17% afirman que, si hay procedimientos, pero de procesos de seguridad y el 16% no tienen claro el concepto del SGC entonces no tienen claro si hay un cumplimiento de los requerimientos.

¿Hay comunicaciones internas y externas acerca de la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes y la implementación de un SGC para los procesos de mejora continua?

Figura 12

Comunicaciones internas y externas



Fuente: Elaboración propia.

El 84% de los empleados tiene conocimiento de la importancia de conocer la opinión de los clientes y tienen claro que es fundamental de que la empresa cumpla con las expectativas, para ello la empresa se enfatiza en brindar la mejor comunicación tanto interna como externa, el 16% afirma que no tienen conocimiento de que este proceso se realice de forma correcta.

¿La empresa cuenta con algún documento donde se encuentre establecida la política y los objetivos de calidad?

Figura 13

Política y objetivos de calidad



Fuente: Elaboración propia.

El 67% de los empleados encuestados afirman que no tienen conocimiento acerca de la política ni los objetivos calidad y el 33% no está seguro de haber escuchado algo relacionado con el tema, ya que este porcentaje confunde la política de seguridad establecida en la empresa con la de calidad, no existe una información correcta y clara hacia los empleados acerca de los conceptos necesarios en los SST y SGC.

3.1.4. Situación actual de la organización respecto a los numerales de la norma ISO 9001:2015.

Una vez finalizado el análisis de los resultados y el estudio de las entrevistas, se concluye que la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. S.A.S; debe apropiarse y tomar medidas frente a la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad, ya que es imprescindible para el que la empresa apoye y se involucre con el fin de satisfacer las

expectativas y necesidades de los clientes, es fundamental que la empresa establezca, documente y en futuro implemente el SGC. Se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con una política ni un manual de calidad que mejore los procesos de la organización. Por esta razón en esta pasantía se va diseñar un SGC basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, conforme a las necesidades de la empresa.

3.2. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad

El diseño del sistema de gestión de calidad en la empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. S.A.S; se realizó de acuerdo a los objetivos y al diagnóstico inicial del cumplimiento de los parámetros expuestos en el presente proyecto.

3.2.1. Alcance del sistema de gestión de calidad

El alcance del sistema de gestión de calidad de la empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. S.A.S; “comprende las actividades de formulación, contratación, ejecución, supervisión e interventoría en los procesos de acueducto, alcantarillado y aseo de igual forma las actividades que aseguren la prestación de los servicios domiciliarios de manera eficaz”.

Es importante que la empresa mantenga el alcance de forma documentada y accesible para las partes interesadas.

3.2.2. Exclusiones

El sistema de gestión de calidad de la empresa excluirá el siguiente requisito de la norma ISO 9001:2015 el numeral 8.3: Diseño y desarrollo de productos y servicios, debido a que la

organización no diseña los servicios que ofrece. La planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios ya vienen establecidos por la ley, especialmente la ley 142 de 1994 (Régimen de los servicios públicos domiciliarios).

3.2.3. Política de calidad

La empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. S.A.S conoce la importancia de tener una política y unos objetivos de calidad ya que estos dos son el soporte de un sistema de gestión de calidad que se establezca en cualquier organización. Ellos establecen los parámetros para tener claro las metas que se deben cumplir satisfactoriamente y los resultados que se desean alcanzar.

La política de calidad debe ser adecuada a los propósitos de la empresa, en ella se debe plasmar los compromisos con la satisfacción de los usuarios, con el mejoramiento continuo y con la contribución de las partes interesadas.

Para establecer la política de calidad de la empresa la alta gerencia identifico las necesidades y junto con el comité de la organización se definió y direcciono la gestión del Sistema de Gestión de Calidad a través de la Política de Calidad (Ver apéndice B: Política de Calidad).

3.2.4. Objetivos de calidad

Los objetivos para lograr el cumplimiento del compromiso de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P; se definirán y establecerán con el fin de cumplir con los requerimientos de los clientes y las partes interesadas, dichos objetivos serán revisados por la alta dirección semestralmente y están sujetos a ser modificados si es necesario. Los mismos

serán comunicados al personal de la empresa y serán revisados a través de reuniones. Los objetivos para El SGC son:

- Brindar los servicios públicos domiciliarios de acuerdo a las necesidades de los clientes.
- Fortalecer y capacitar el personal de la empresa, para mejorar los procesos y actividades a realizar.
- Mantener y ofrecer la calidad y continuidad del servicio de acueducto garantizando la satisfacción de nuestros clientes y el mejoramiento de nuestros procesos.
- Aumentar la eficiencia del recaudo
- Garantizar el seguimiento y cumplimiento del plan de desarrollo de la empresa y de los requisitos contractuales a través del mejoramiento continuo de las actividades que componen el SGC.
- Realizar una supervisión y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad y promover la mejora continua de los procesos.

3.2.5. Indicadores de gestión

Con el fin de realizar un seguimiento a los objetivos de calidad de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P, se han creado indicadores con el fin de hacer medibles las metas relacionadas con los objetivos.

Tabla 4.

Objetivos de Calidad

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD								Versión 0
								Código: AN SGC-01
								Fecha:
								Página 1 de 1
OBJETIVOS DE CALIDAD								
ESPECIFICO	MEDIBLE		ALCANZABLE		RECURSOS			TIEMPO MONITOREO
OBJETIVO	META	INDICADOR	ESTRATEGIA PARA LOGRARLO	RESPONSABLE	FINANCIERO	DISPONIBLES HUMANO	TIEMPO	
-Brindar los servicios públicos domiciliarios de acuerdo a las necesidades de los clientes.	90%	# de clientes atendidos satisfechos/ Total de Clientes *100	Planificar y realizar un seguimiento de las Actividades y procesos mediante un programa de Trabajo	Jefe operativo de acueducto y aseo	X	X	X	Mensual
-Fortalecer y capacitar el personal de la empresa, para mejorar los procesos y actividades a realizar.	Mantener el 100% del personal competente en los temas de calidad. En un periodo de capacitación semestral	# de personal capacitado/Total de empleados *100	Realizar un plan semestral de capacitación del SGC al personal de la empresa.	Jefe de Talento Humano	X	X	X	Semestral
Mantener y ofrecer la calidad y continuidad del servicio de acueducto garantizando la satisfacción de nuestros clientes y el mejoramiento de nuestros procesos.	Solución oportuna a l 95 % de las peticiones, quejas o reclamos competentes a la empresa	Horas de suspensión x N° de clientes afectados / Horas mes servicio continuo x N° de usuarios x100	Realizar encuestas de calidad del a nuestros clientes con respecto a la calidad del servicio.	Coordinador de Calidad	X	X	X	Mensual

Aumentar la eficiencia del recaudo	100%	Valor Recaudado/Valor Facturado *100	Realizar un programa de recaudo con el fin de aumentar la eficiencia y la cartera de la empresa.	Tesorero	X	X	X	Mensual
Garantizar el seguimiento y cumplimiento del plan de desarrollo de la empresa y de los requisitos contractuales a través del mejoramiento continuo de las actividades que componen el SGC.	Correcto manejo del 100 % de las no conformidades detectadas en la organización. En un periodo semestral.	No. De no conformidades manejadas correctamente/ No. de no conformidades detectadas *100	Ejecutar planes estratégicos en los cuales se realicen una autoevaluación de los Procesos, planes de acción y seguimiento para la mejora continua de las actividades.	Coordinador de Calidad	X	X	X	Semestral
Realizar una supervisión y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad y promover la mejora continua de los procesos.	Índice de acciones correctivas implementadas 100%	N° Acciones realizadas correctamente/ N° total de acciones formuladas *100	Elaborar programas de seguimiento, auditorías internas y seguimiento a las acciones. Buscar constantemente la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad a través del desempeño de las acciones planificadas.	Coordinador de Calidad	X	X	X	Semestral

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Procesos del sistema de gestión de calidad

3.3.1. Enfoque basado en los procesos

Un enfoque basado en los procesos es una forma de organizar y gestionar aquellas actividades que se realizan en la empresa con el fin de crear valor para los usuarios y las partes interesadas.

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. ha determinado los procesos y las responsabilidades de la siguiente forma:

3.3.1.1. Procesos estratégicos:

Son los procesos que proporcionan las directrices y los controles de los demás procesos, y a través de los cuales se alcanza el mantenimiento de las actividades, servicios y procesos del SGC.

Tabla 5.

Procesos Estratégicos

PROCESO	RESPONSABLE
Gestión de direccionamiento estratégico	Gerencia General Gerencia Comercial
Gestión de calidad	Gerencia Operativa

Fuente: Elaboración propia.

3.3.1.2. Procesos de apoyo

Son los procesos que administran y suministran los recursos necesarios para apoyar los procesos misionales.

Tabla 6.

Procesos de Apoyo

PROCESO	RESPONSABLE
Gestión de Talento Humano	Coordinador de Talento Humano
Gestión de Contratación	Coordinador de Talento Humano
Gestión Documental	Coordinador del SGI
Gestión Financiera	Coordinador Financiero

Fuente: Elaboración propia.

3.3.1.3. Procesos misionales

Son los procesos necesarios para la realización de los servicios y que les agregan valor a los procesos.

Tabla 7.

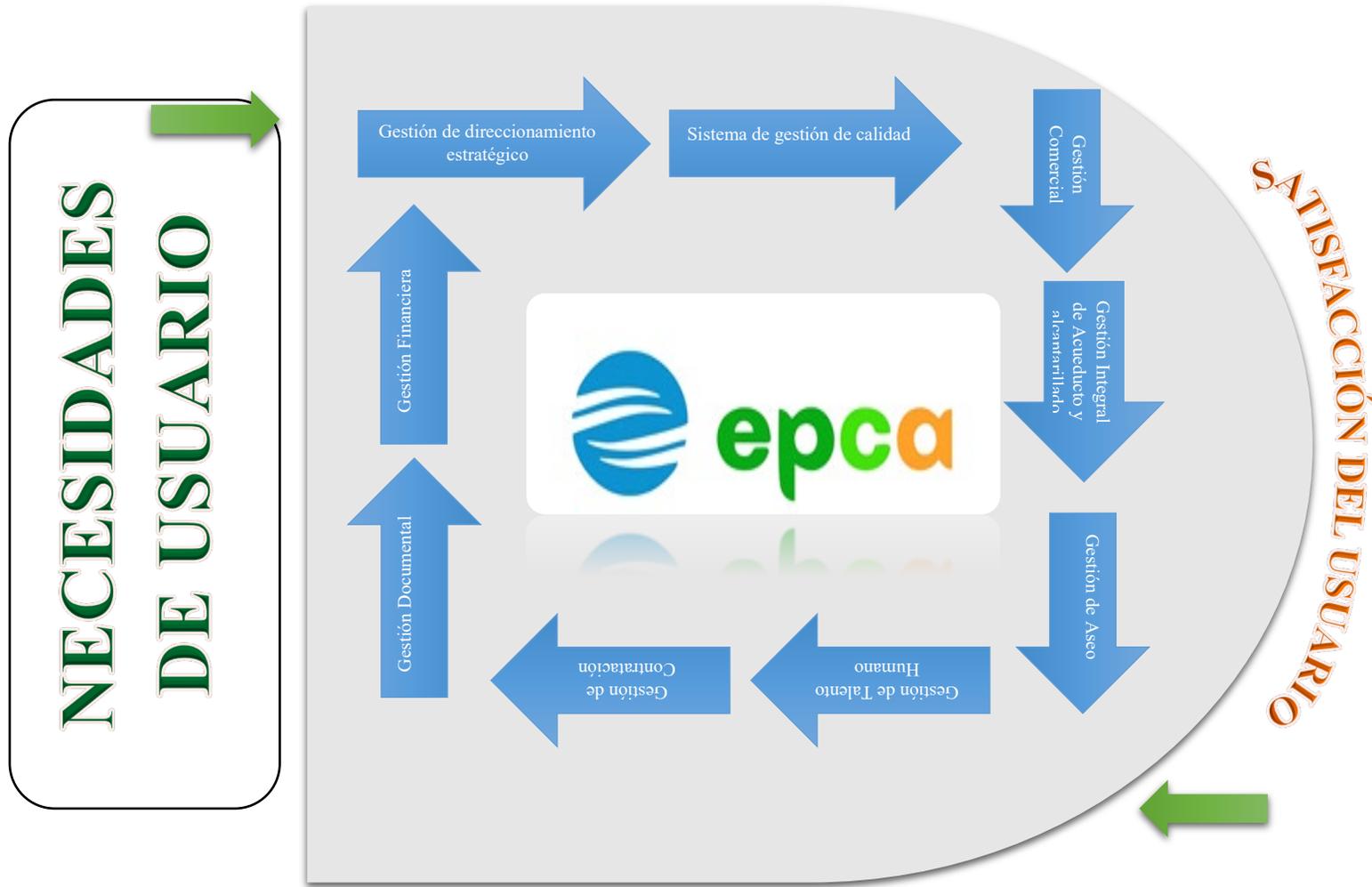
Procesos Misionales

PROCESO	RESPONSABLE
Gestión Integral de Acueducto y alcantarillado	Coordinador aseo, acueducto y alcantarillado
Gestión de Aseo	Coordinador aseo, acueducto y alcantarillado
Gestión Comercial	Gerente

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14

Mapa de procesos empresa de servicios públicos domiciliarios E.S.P S.A.S



Fuente: Elaboración propia.

3.3.2. Caracterizaciones

La caracterización de los procesos dentro de la empresa es una herramienta de gran utilidad como apoyo al sistema de gestión de calidad, nos permite ordenar y/o ajustar los procesos mediante una breve descripción de las actividades que se ejecutan.

Los elementos que conforman una ficha de caracterización son:

- Nombre del Proceso
- Tipo de Proceso
- Objetivo
- Responsable
- Proveedores
- Entradas
- Actividades
- Salidas
- Clientes

La metodología que se utilizó para realizar cada una de las caracterizaciones de los procesos de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P fue: primero se elaboró el formato de la caracterización con el fin de determinar cuáles eran los datos necesarios para completar dicho formato, posteriormente se procedió a llenar dicho formato con ayuda de cada uno de los jefes de dicho proceso.

En los Apéndices (B-K) se encuentran las caracterizaciones de los procesos de la empresa. La siguiente tabla muestra un formato de la ficha de caracterización.

Tabla 8.

Formato Caracterizaciones

CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS					
		GESTIÓN ESTRATÉGICA			VERSIÓN 1
Estratégico		Misional		Apoyo	
Responsable					
Objetivo					
		Inicio			
ALCANCE		Termina			
Proveedores	Entradas	Actividades	Responsable	Salidas	Clientes
		P			
		H			
		V			
		A			
CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL					
	Que se controla	Como se controla	Quien lo controla	Frecuencia del control	Registro del control
Control entradas					
Control actividades					
Control salidas					

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Documentación necesaria del sistema de gestión de calidad

La documentación juega un papel importante es un sistema de gestión de calidad para cualquier organización, ya que en esta se plasma toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de las decisiones. Esta es el soporte y la evidencia de un eficaz sistema de gestión de calidad.

3.4.1. Enfoque al cliente

Para la documentación y futura implementación del Sistema de Gestión de Calidad, un paso fundamental es determinar los requisitos de los servicios brindado por empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P

La alta dirección de la se asegura que todos los requisitos de los usuarios sean determinanos y sean cumplidos con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes; como está establecido en la determinación de los requisitos relacionados con el servicio y la satisfacción del cliente. Para determinar los requisitos del usuario, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Qué espera y qué recibe el usuario de empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P
- Cuál es el valor y cómo valora el usuario lo que recibe de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P

A partir de la información anterior y de la Tabla 9 Necesidades y expectativas de las partes interesadas, empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P realizará un análisis más profundo de los requisitos de los clientes, ya que debe considerarlos como esenciales para su

desempeño y para asegurar la satisfacción del cliente. Estos requisitos se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 9.

Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Clientes	Servicio/Producto	Requisitos del Servicio/Producto	Características de Calidad
Municipios Prestadores de servicios Usuarios Comerciales Usuarios Residenciales	-Brindar a la comunidad un servicio de agua potable de manera eficiente, con calidad, continuidad y cobertura. -Mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios de Cáchira y sus corregimientos. -Ejecutar una inversión sostenible a través del tiempo y de manera continua. -Gestionar prácticas de protección, conservación y sostenibilidad del medio ambiente, generando cultura ambiental dentro de la organización y en los usuarios.	- Viabilización de proyectos e inversiones de recursos hídricos y saneamiento básico. - Contar con el apoyo de los prestadores de recursos hídricos y saneamiento básico de carácter administrativo, comercial y financiero. - Supervisión por parte de los entes territoriales con el fin de que se cumplan las normas decretadas por las corporaciones autónomas regionales.	-Carta de Garantía de los servicios prestados. -Plan de mantenimiento de la planta de servicios públicos. -Cumplimiento de programa de capacitación del personal en los puestos de trabajo. -Evaluación de competencia del personal de la empresa. -Supervisión constante de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. -Cumplimiento contrato de condiciones uniformes (CCU). -Confiabilidad en la facturación de los servicios. -Tarifas que sean justas. -Respuestas oportunas a las diligencias de los requerimientos. -Comunicación asertiva e

interacción con los procesos de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

3.4.2. Responsabilidad de la dirección

La alta dirección de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P designa como representante al Gerente General, quien tiene la autoridad y es el encargado de gestionar los procesos de la organización y además tiene las siguientes funciones:

- Representar a la empresa ante los usuarios, terceros y toda clase de autoridades del orden administrativo y judicial.
- Autorizar con su firma todos los documentos públicos y privados que deban otorgarse en desarrollo de las actividades sociales o en interés de la empresa.
- Diseñar planes o proyectos a corto, mediano y largo plazo para la ampliación, mejoramiento y mantenimiento de las redes de acueducto, alcantarillado al igual que el servicio de aseo, de acuerdo con las necesidades actuales y futuras detectadas por la comunidad.
- Evaluar periódicamente la ejecución de planes y proyectos diseñados.
- Establecer y coordinar los procesos de selección, vinculación, inducción, registro y control, capacitación y entrenamiento, bienestar social y salud ocupacional, del personal vinculado a la entidad.

- Nombrar y renovar a los empleados de la Empresa cuyo nombramiento y remoción le corresponda realizar según la naturaleza de la empresa y según la delegación otorgada por la máxima autoridad de la entidad.
- Programar periódicamente evaluaciones de desempeño con el propósito de definir los requerimientos de capacitación que permitan el diseño y programación de planes anuales y eventos de desarrollo (Capacitación) de personal, previa aprobación de la dirección de la Empresa
- Organizar y determinar las actividades y tareas a realizar durante la jornada laboral, teniendo en cuenta las prioridades a fin de atenderlas oportunamente.
- Coordinar y vigilar las actividades de los empleados e impartir las órdenes e instrucciones que exijan la buena marcha de la entidad prestadora, así como definir el reglamento interno de la entidad.

3.4.2.1. Revisión por la dirección

La revisión por la Dirección es un apoyo para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad de la empresa. Este proceso tiene como objetivo supervisar y revisar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema de gestión de calidad.

La revisión por la alta dirección se extiende a todas las actividades y procesos de la empresa, es una forma de evaluar la eficacia del sistema y mediante un buen liderazgo organizacional contribuir al progreso de la compañía.

En la revisión de la alta dirección se verifica y se hace seguimiento cada uno de los siguientes aspectos:

- Política y objetivos de calidad
- Indicadores de gestión
- Resultados de las auditorías internas y externas
- Acciones correctivas y preventivas
- Cambios del sistema de gestión de calidad
- Seguimiento de actividades y procesos
- Planes de mejora

De acuerdo a la documentación del sistema de gestión de calidad se diseñó el formato Informe de Revisión Por la Dirección, su objetivo es verificar el desempeño de los procesos de la empresa y ejecutar un plan de acción que fortalezca aquellas no conformidades que se presenten en el sistema.

La alta dirección tiene establecido las responsabilidades las cuales están definidas de acuerdo al organigrama presentado y son comunicadas dentro de empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P a través de comunicación interna.

3.4.3. Comunicación interna

La alta dirección de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P asegura que dentro de la organización se establecen los procesos de comunicación idóneos en función a la eficiencia del sistema de gestión de calidad.

Por medio de los canales de comunicación que utiliza la empresa, se dan a conocer las estrategias e información de la documentación del sistema de gestión de calidad basado en la normatividad ISO 9001:2015 como lo son la política, objetivos, procesos y demás requisitos de la norma.

Los canales de comunicación que serán utilizados son:

- Reuniones programadas con el personal
- Reuniones donde se integre a los empleados y donde se exprese la importancia del compromiso con el SGC.
- Boletines publicados en la cartelera de la empresa.
- Correos electrónicos comunicando cuales son las actividades a desarrollar
- Redes sociales para empresas.
- Chats internos
- Talleres de capacitación y formación.

3.4.4. Gestión de los recursos

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P mediante reunión con la alta gerencia y el comité, estableció la importancia en un futuro de realizar el suministro los

recursos necesarios para implementar y ejecutar el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficiencia con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de los requisitos.

La gestión de recursos fue implementada de acuerdo a:

- El suministro de recursos físicos y humanos los cuales permitan determinar los requisitos de los usuarios para ejecutar un excelente servicio que logre la satisfacción de las partes interesadas.
- La implementación de acciones preventivas y correctivas.
- A través de la identificación de las mejoras que se presente en las auditorias.

3.4.5. Recursos humanos

De acuerdo al numeral 6.2 de la norma, la cual corresponde a recursos humanos, establece que el personal que realice trabajos que afecten establecidos en la empresa debe ser competente en base a su educación, formación, habilidades y experiencia laboral.

Para poder dar cumplimiento a esta numeral, y asegurar la correcta selección y contratación del personal, la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P estableció el procedimiento SGC-P-003 Reclutamiento, selección y contratación del personal (Apéndice M) con el fin de asegurar que el personal contratado cumpla los requerimientos en educación, formación y experiencia organizacionales. De igual manera para identificar y conservar la competencia de la ejecución de los procesos es necesario realizar las siguientes actividades:

- Evaluación del desempeño de los empleados.

- Análisis de los puestos de trabajo
- Capacitación del personal
- Seguimiento y evaluación de la eficacia de las capacitaciones

La alta dirección será responsable del manejo de la información documentada sobre la educación, formación y experiencia del personal de la empresa. De igual manera para asegurar que el personal se concientice y tenga conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad se elaboró el Programa de Capacitación y Sensibilización del SGC el cual maneja temas de capacitación y sensibilización tomando en cuenta temas de conocimiento sobre el SGC.

3.4.6. Infraestructura

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P; no cuenta con infraestructura propia, pero para ejecutar, proporcionar y perseverar la operación de sus procesos y lograr la eficiencia de los servicios, determina presupuesto para el arrendamiento y mantenimiento de las instalaciones necesarias.

La infraestructura de hardware y software requerida es administrada por la Gestión de direccionamiento estratégico, y las Comunicaciones a través de la gestión de talento humano.

Los servicios de apoyo necesarios son suministrados por el proceso de Gestión de contratación.

3.4.7. Ambiente de trabajo

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P garantiza que las condiciones de trabajo son adecuadas y apropiadas, la compañía brinda al personal lo

necesario para su desempeño, los recursos y la comodidad para generar un excelente clima organizacional.

3.4.8. Identificación de los documentos

El diseño de la documentación del SGC se realizó en base de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015 y las necesidades de la empresa.

Se realizó una lista de chequeo de la documentación que exige la norma y la documentación existente actualmente en la empresa. Lo cual se realizó en la Tabla 3. Diagnóstico Inicial ISO 9001:2015, se pudo evidenciar la empresa no cuenta con la documentación necesaria que respalde las actividades, procesos y procedimientos.

3.4.9. Diseño de la estructura de la documentación

La estructura documental de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P, se realizó de la siguiente forma:

- Manual de calidad
- Documentos necesarios para la planificación (Procedimientos, instructivos y formatos)
- Registros

3.4.10. Documentos requeridos para la planificación

En la figura 10 se muestra el modelo del formato que fue diseñado para cada procedimiento que se vaya a realizar.

Figura 15

Formato procedimiento

• **Encabezado:**

Logo de la empresa	Nombre del proceso	Versión	Código del documento
	PROCESO DE GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Versión:	
		Código:	
	PROCEDIMIENTO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CÁCHIRA E.S. P	Fecha:	
		Página:	
Tipo de documento: Manual, procedimiento		Fecha Aprobación	
Fuente: Elaboración propia.			

• **Codificación:** La codificación de los documentos del sistema de gestión de calidad de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P será realizada de la siguiente manera:

WWW-X-001

Tabla 10.

Codificación

WWW	X	001
Tipo de Sistema	Tipo de Proceso	Numero correlativo
SGC	P-Procedimientos	Se pondrá Número Correlativo de 3
Sistema de Gestión de Calidad	F-Formatos	dígitos
	C-Characterización	
	I-Instructivos	
	M-Manuales	
	O-Otros	

Elaborado:	Nombre:	Revisado y Aprobado:	Nombre:
	Cargo:		Cargo:

Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente cuadro se listarán las abreviaturas de los procesos del sistema de gestión de calidad la empresa.

Tabla 11.

Procesos del SGC

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INICIAL
ESTRATEGICO	Gestión de Direccionamiento Estratégico	GDE
	Gestión de Calidad	SGC
	Gestión Comercial	GCO
MISIONALES	Gestión Integral Acueducto y Alcantarillado	GIA
	Gestión de Aseo	GAS
	Gestión de Talento Humano	GTH
APOYO	Gestión de Contratación	GCO
	Gestión Documental	GDO
	Gestión Financiera	GFI

Fuente: Elaboración propia.

- **Contenido:** El contenido está compuesto por el objetivo o propósito, alcance, normas y documentos de referencia, responsables, definiciones procedimientos, elaboración de documentos, revisión de documento, aprobación de documento, distribución de documento,

vigencia de versión de documentos, modificación de documentos, archivo de documentos obsoletos, control de documentos externos, control de registros, registros, control de cambios, anexos, formato y estructura de documentos.

Después se procede a realizar el nombramiento de los procedimientos, manual, instructivos y formatos que se realizaron en la empresa para el sistema de gestión de calidad, esta documentación corresponde a cada uno de los procesos representados en el mapa de procesos y a los procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2015.

SGC-M-001 Manual del Sistema de Gestión de Calidad

SGC-P-001 Procedimiento Control de información documentada.

SGC-P-002 Procedimiento identificación evaluación de riesgos y oportunidades.

SGC-P-003 Procedimiento reclutamiento, selección y contratación del personal.

SGC-P-004 Procedimiento de Mantenimiento.

SGC-P-005 Procedimiento de identificación de requisitos legales.

SGC-P-006 Procedimiento de selección y evaluación de los proveedores.

SGC-P-007 Procedimiento de compras

SGC-P-008 Procedimiento de control de salidas no conformes.

SGC-P-009 Procedimiento de auditoría interna.

SGC-P-010 Procedimiento de acciones correctivas.

SGC-P-011 Procedimiento de capacitación del personal.

SGC-P-012 Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora.

SGC-P-013 Procedimiento de Identificación y Trazabilidad

SGC-P-014 Procedimiento de Preservación y cuidado de la propiedad del cliente

SGC-P-015 Procedimiento de Control de Salidas no Conformes

SGC-F-001 Listado maestro de información documentada

SGC-F-002 Alcance del SGC.

SGC-F-003 Política del SGC.

SGC-F-004 Matriz FODA.

SGC-F-005 Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

SGC-F-006 Mapa de Procesos.

SGC-F-007 Ficha de Caracterización del proceso gestión de direccionamiento estratégico.

SGC-F-008 Ficha de Caracterización del proceso sistema de gestión de calidad.

SGC-F-009 Ficha de Caracterización del proceso gestión comercial.

SGC-F-010 Ficha de Caracterización del proceso gestión integral de aguas.

SGC-F-011 Ficha de Caracterización del proceso gestión de aseo.

SGC-F-012 Ficha de Caracterización del proceso gestión de talento humano.

SGC-F-013 Ficha de Caracterización del proceso gestión de contratación.

SGC-F-014 Ficha de Caracterización del proceso gestión documental.

SGC-F-015 Ficha de Caracterización del proceso gestión financiera.

SGC-F-016 Matriz de Requisitos Legales.

SGC-F-017 Organigrama.

SGC-F-018 Matriz de Identificación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades.

SGC-F-019 Planificación de los cambios en el SGC

SGC-F-020 Control operacional

SGC-F-021 Ficha de Contratación.

SGC-F-022 Formato de Entrevista.

SGC-F-023 Oportunidad de mejoramiento continuo.

SGC-F-024 Ficha de Indicadores.

SGC-F-025 Formato de calificación de auditores internos

SGC-F-026 Formato plan de auditoria.

SGC-F-027 Formato informe de auditoría.

SGC-F-028 Formato control de cambios

SGC-F-029 Encuesta de Satisfacción del cliente

SGC-F-030 Resultados de Revisión por la Dirección

SGC-F-031 Formulario de Requerimiento de Personal

SGC-F-032 Formato hoja de vida

SGC-F-033 Descripción del empleo

SGC-F-034 Programa de Inducción

SGC-F-035 Evaluación de desempeño

SGC-F-036 Lista de Proveedores

SGC-F-037 Evaluación de Proveedores

SGC-F-038 Orden de Compra

SGC-F-039 Ficha de Propiedad del usuario

SGC-F-040 Oportunidad de Mejoramiento Continuo

SGC-F-041 Registro de Control de Calidad

SGC-F-042 Métodos de Indicadores

SGC-F-043 Análisis de Indicador y Datos

SGC-F-044 Programa de auditorías internas

SGC-F-045 Asistencia auditoria

SGC-F-046 Lista de verificación de auditoría interna

SGC-F-047 Acta inicio y cierre de auditoria

SGC-F-048 Registro acciones correctivas

SGC-F-049 Estudio de requisitos.

3.4.11. Creación de la documentación

La creación de la documentación del sistema de gestión de calidad se realizó basándose en el criterio de la pirámide documental, los cuatro niveles que componen la estructura documental del SGC de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P son: Nivel I: Política y objetivos de calidad, Nivel II: Manual de Calidad, Nivel III: Procedimientos, instructivos y formatos y Nivel IV: Registros. De acuerdo a esto se estructuró el sistema.

Política y Objetivos de calidad: En el capítulo cuatro se definió la política y los objetivos de calidad, los cuales son la base central del SGC que se van a instaurar en la empresa; estos proporcionan un punto de referencia que sirve para tener claro las metas que se deben cumplir y los resultados a lograr.

Manual de calidad: En el Apéndice BB se puede identificar el documento que especifica SGC de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P.

Procedimientos: En el Apéndice AA se puede identificar todos los procedimientos que la empresa realizó y que son exigidos por la normatividad, éste tiene como fin realizar una descripción detallada de la forma como se debe llevar a cabo las actividades o procesos de la empresa.

Instructivos y formatos: En el Apéndice AA se puede identificar algunos de los formatos e instructivos que la empresa empleara para la ejecución de las actividades o procesos.

Registros: Son todos aquellos documentos que evidencia la documentación del sistema de gestión de calidad.

3.4.12. Planificación y control operacional.

En la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. se planificará y supervisará los procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de los usuarios de la siguiente forma:

- Disponibilidad de información sobre las características de los servicios.
- Establecer los recursos y maquinaria necesaria, así como los equipos de seguimiento y medición (caracterizaciones).
- Criterios de aceptación de los servicios.
- Implementación del seguimiento, medición y control de los procesos o actividades de la empresa.
- Responsabilidades del ente de control.
- Procedimientos y/o instrucciones de trabajo.

3.4.13. Requisitos para los productos y servicios.

Los requisitos para los servicios deben ser identificados con los usuarios, ya que ellos son quienes van a proporcionar toda la información necesaria para establecer los procesos de mejora. la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P debe establecer una comunicación estrecha con los clientes, esta relación debe ser unánime en cuanto a consultas,

respecto a los procesos, servicios, atención de quejas, reclamos y recursos.

Los requisitos relacionados con los servicios de la empresa deben incluir los requisitos legales y aquellos que la organización cree necesarios, todos estos procesos deben ser supervisados antes de realizar cualquier firma de contrato con los clientes. Par poder cumplir los requerimientos de los clientes la empresa mantendrá un formato SGC-F-020 Control Operacional con el fin de proporcionar la evidencia de que los requisitos son inspeccionados antes de la aceptación de cualquier contrato.

3.4.14. Seguimiento de los Procesos

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P con el fin de asegurar que los servicios que brinda cumplen con los requerimientos de los clientes, realizará una inspección y un seguimiento continuo de los procesos y actividades, para ello se asignarán indicadores de desempeño a los procesos.

Los procesos de la empresa deben estar en constante seguimiento y medición y esto se realiza a través de:

- Inspecciones.
- Auditorías internas programadas.

3.4.15. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Una forma de asegurar que los suministrados externos cumplan con los requerimientos especificados y necesarios para el eficaz desempeño de los procesos o actividades en la empresa

es establecer el Procedimiento SGC-P-006 Selección y evaluación de Proveedores externos (Apéndice N).

3.4.16. Identificación y Trazabilidad

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P, proporcionara eficazmente la prestación de sus procesos y servicios, con el fin de asegurar la conformidad de ellos para esto se realizó el procedimiento SGC-P-013 Identificación y Trazabilidad.

Este procedimiento aplica a los servicios de acueducto, alcantarillado y recolección de residuos sólidos.

3.4.17. Propiedad del Cliente o Proveedor Externo

La empresa debe salvaguardar los bienes o propiedades de los usuarios, si llegado al caso que las propiedades de algún cliente o proveedor sufra un deterioro o pérdida, esta situación debe ser comunicado al propietario y conservar información documentada sobre lo sucedido, todo esto se realizara mediante la aplicación de los lineamientos del procedimiento SGC-P-014 Preservación y cuidado de la propiedad del cliente (Apéndice P).

3.4.18. Control de Cambios

El proceso de control de cambios es un elemento importante en la documentación del sistema de gestión de calidad para la empresa, el no mantener ni supervisar los requerimientos de los usuarios puede afectar la eficacia de los procesos de la empresa, para esto la empresa se asegurará de planificar, ejecutar y controlar los cambios pertinentes a la prestación del servicio a través del formato SGC-F-028 Control de cambios en la prestación del servicio.

3.4.19. Control de las salidas no conformes

Para el proceso de las supervisión y control de las salidas no conformes se estableció el procedimiento SGC-P-015 Control de Salidas no Conformes (Apéndice Q) con el objetivo de establecer de manera sistemática la identificación, evaluación y documentación de los servicios no conformes encontrados en los procesos o actividades de la empresa.

3.4.20. Satisfacción del Cliente

En la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P es muy importante la percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios prestados, es muy importante saber si cumple los requisitos establecidos para esto la empresa programara reuniones con los usuarios en donde se tratarán temas como el cumplimiento de los servicios, acuerdos de pago y aspectos administrativos.

La comunicación con los usuarios se realizará también vía correo electrónico o vía telefónica, en caso no se puedan concretar las reuniones. La empresa estableció un Formato SGC-F-029 de Encuesta de Satisfacción del cliente, en el cual se medirá el grado de satisfacción y con esto cumplirá los requisitos del SGC, toda la información recopilada será revisada por la alta dirección y de acuerdo a los resultados obtenidos se realizarán las acciones necesarias para continuar con el mejoramiento continuo de la empresa.

3.4.21. Análisis de Datos

La empresa con el objetivo de cumplir con los requisitos de la evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, ha determinado, recopilado y analizado toda la información que sea necesaria para en un futuro demostrar la eficacia de la documentación e implementación en un futuro del SGC, todo esto con el fin de identificar las posibles no conformidades y para determinar las acciones que aporten al mejoramiento continuo del sistema Calidad que se está implementado y partir de esta información poder identificar las oportunidades de mejora del sistema. Toda esta información será supervisada y tendrá que incluir:

- Encuestas de satisfacción de los usuarios
- Quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios
- Características de los servicios prestados por la empresa

El proceso de auditoría y revisión por la dirección es fundamental ya que nos permite hacer una evaluación de la implementación del SGC y del cumplimiento de los objetivos proyectados. A

partir de estos procesos se evalúan las acciones necesarias para encaminar el SGC a los objetivos que se planearon.

3.4.22. Auditorías internas

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P aún no tiene implementado un SGC, en este trabajo se identifica la documentación necesaria para que en futuro la organización se apoye e implemente este sistema. En el proceso de auditoria se estableció que estas deben ser programadas por lo menos una vez al año. Estas se deben registrar según el Programa de Auditoría Interna, que se establezca y el cual será dirigido por el Coordinador de Calidad. Este programa será revisado y aprobado por la alta dirección y será comunicado a las partes interesadas. Para el proceso de auditorías internas se diseñó el procedimiento SGC-P-009 Auditoría Interna (Apéndice S).

3.4.23. Revisión por la dirección.

El proceso de revisión por la dirección se hace con el fin evaluar la eficacia, conveniencia y conformidad del SGC implementado en la empresa. El encargado de recopilar la información necesaria de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 es el coordinador de calidad.

En el proceso de revisión por la dirección, se reunirá el gerente de la empresa, los responsables de los procesos y coordinador de calidad, ellos realizarán la revisión de la información de entrada recopilada por el Coordinador de Calidad y definirán las acciones necesarias que se ejecutarán

para mejorar las no conformidades del SGC, actividades, procesos y servicios finales. Para estas actividades es necesario asignar tiempos de ejecución, recursos y responsables. Todos los resultados de esta revisión se registrarán en el formato SGC-F-030 Resultados de Revisión por la Dirección.

3.4.24. Control de Salidas no Conformes

En la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P se estableció el procedimiento SGC-P-015 Control de Salidas no Conformes con el fin de realizar un procedimiento que tiene como objetivo identificar, evaluar y documentar las salidas no conformes encontradas en los procesos o actividades de la empresa. Ante cualquier no conformidad la organización debe:

- Tomar acciones necesarias para controlarla y corregirla
- Asumir las responsabilidades
- Evaluar el impacto y las acciones necesarias para eliminarla de raíz, con el fin de que no vuelva a ocurrir.
- Determinar las causas de las no conformidades

3.4.25. Acciones Correctivas

En la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P se estableció el procedimiento SGC-P-010 Acciones correctivas (Apéndice Y), para establecer el manejo de la

situación cuando se presente. Las acciones correctivas se manejarán de acuerdo a las no conformidades presentadas en el sistema y estas se detectarán a través de:

- Quejas y reclamos de los usuarios
- Desviaciones en las características de los procesos o actividades
- Incumplimiento de metas, objetivos e indicadores.
- Revisión de los resultados.
- Informes de auditorías.

4. Diagnóstico final

Los principales aportes realizados como pasante de la Especialización en Sistemas de Gestión Integral HSEQ, partieron del análisis inicial de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, los cuales permitió identificar el estado en que se encontraba la empresa y cada uno de sus procesos, se diseñó un plan de acción de acuerdo a las necesidades de la organización, suministrando a la empresa un procedimiento que permita la implementación de la norma de acuerdo a las actividades de la empresa. Se creó un gran interés por parte de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P., por la documentación de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015, que contribuya a mejoramiento del desempeño de sus procesos.

Como primera medida se realizó un diagnóstico de acuerdo a una lista de chequeo de la NTC ISO 9001:2015 y se entrevistó al personal de la empresa, lo cual nos permitió conocer el grado de cumplimiento, arrojando como resultado que más del 90% de los requisitos no se cumplen, lo cual nos indica que no existe documentación definida de los procesos, de acuerdo a este análisis se realizó la planeación de la documentación del sistema de gestión de calidad. Con el desarrollo de esta pasantía se contribuyó a la documentación del sistema de gestión de calidad, de igual manera, se instauró la política de calidad como lineamiento institucional para que las actividades propias de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P., se desarrollen de acuerdo a las directrices establecidas. Se realizó toda la documentación del sistema de gestión de calidad la cual permite a la empresa mantener el control de los procesos y evaluar continuamente el desempeño de los mismos identificando los aspectos a mejorar para lograr desarrollar eficazmente las acciones de mejora. Finalmente, este trabajo fue un aporte positivo para la

empresa, ya que con esto ella incrementa la calidad de los servicios, implementa eficazmente los procesos y aumenta la satisfacción del servicio a los usuarios.

5. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente trabajo en relación con el desarrollo de la documentación del sistema de gestión de calidad para de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P; se consideró el diagnóstico de la organización y de la documentación para determinar las necesidades de acuerdo a los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2015, el establecimiento de procesos y documentación del sistema de gestión de calidad; por lo que se pudo concluir:

- Realizando el diagnóstico frente a la aplicación y cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, se pudo determinar que la organización cuenta con un mínimo grado de apropiación de la norma con un incumplimiento mayor al 90%, indicando que existe una gran cantidad de requisitos que se deben documentar y además muchos aspectos de la gestión de la empresa que se deben mejorar.
- Se realizó la definición del alcance del sistema de gestión, donde se indicó cuáles son los límites del SGC mediante la especificación de cuáles de los requisitos de la norma serán aplicables y cuáles no son aplicables. También se definió la política de calidad la cual es el punto de partida de la empresa para mejorar los procesos y en el marco de la política se definieron los objetivos para lograr cumplir con los requisitos de los usuarios y las partes interesadas.
- Se diseñó la documentación, la cual es la base para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, manuales, formatos, fichas de indicadores, matriz de riesgos; todo basado en la mejora continua y la documentación exigida para el cumplimiento de los

requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2015.

- Se determinó los riesgos y oportunidades asociados a los procesos de la empresa, los cuales se desencadenaron las propuestas de control y seguimiento, así como también los indicadores que se formulan para el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de calidad.
- La identificación y documentación de los procesos de la empresa fue realizada gracias a la participación de los empleados, la encargada de calidad y seguridad y el compromiso de la alta gerencia.

6. Recomendaciones

- Es recomendable implementar estrategias de sensibilización y socialización a todos los empleados de la empresa con el fin de que conozcan sobre los temas de la NTC ISO 9001:2015 y se apropien de cada una de las responsabilidades que les corresponden dentro del SGC.
- Realizar planes de capacitación y formación que permitan fortalecer y establecer las competencias necesarias que garanticen el cumplimiento y mantenimiento del SGC.
- Realizar la implementación del SGC, para así lograr una mayor confiabilidad, eficacia y eficiencia, en los procesos y prestación adecuada de los servicios la empresa.
- Es recomendable que la alta gerencia aplique y difunda la política y objetivos de calidad a los empleados, con el fin de orientarlos en el cumplimiento de los requisitos de calidad exigidos.
- Es importante generar compromiso, dar a conocer la documentación elaborada y realizar capacitaciones al personal de la organización, esto con el fin de ejecutar una documentación del sistema de gestión de calidad eficaz.

7. Referencias

- ACOSTA SARMIENTO, ANA JANET. Planificación de un sistema de gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de las normas NTC-ISO 9001/2008 en la sede principal de la empresa agrícola del Campo S.A. Bogotá. Universidad Libre. Facultad de ingeniería. Modalidad Investigación aplicada, 2014
- ANDI-FEDEMETAL. (s.f.). La cadena de valor siderúrgica y metalmeccánica en Colombia en la primera década del siglo XXI.
- Celio, M & Filadelfo, C. (2018). Negocios y emprendimiento. Recuperado el 14 de marzo de 2020, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2759/TESIS%20Montesinos%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Coaguila, A. (2017) Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. Recuperado el 23 de marzo de 2020, de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf
- International Organization for Standardization. Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. [En línea]. Ginebra. International Organization for Standardization [22 de abril del 2019]. Disponible en internet: <URL: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en>>

- Gómez, J. (2016). Gestión logística y comercial. México: Grado superior. Itziarlecea. (10 de abril de 2018). Guía de la Calidad. Obtenido de Gestión por procesos:
<http://www.guiadelacalidad.com/gestion-por-procesos/>
- ““GUÍA DE LINEAMIENTOS PARA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO CON LA NORMA APA (K-AC-DBL-001 E)”
- <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>
- *Norma ISO 9001:2015 Tomado de: <https://ecollection-icontec-org.sibdigital.ufpso.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=92E41585E6B35FD3AF2D0268C233F9B4D99EF7BB1C31D8CE&Req=>. (s.f.).*
- *Norma ISO 9000:2015 Tomado de: <https://ecollection-icontec-org.sibdigital.ufpso.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=92E41585E6B35FD3AF2D0268C233F9B4D99EF7BB1C31D8CE&Req=>*
- *Norma ISO 9004:2015 Tomado de: <https://ecollection-icontec-org.sibdigital.ufpso.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=92E41585E6B35FD3AF2D0268C233F9B4D99EF7BB1C31D8CE&Req=>*
- ICONTEC. (2008).
- ICONTEC. (2018).
- Itziarlecea. (2018).
- Trabajo, M. d. (2015).

8. Apéndices

Apéndice A. Encuesta de personal de la empresa

Documentación de la Norma NTC ISO 9001:2015: en la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. S.A.S

Nombre Completo:

CC:

Edad: Cargo:

Queridos empleados por medio de esta encuesta queremos hacerlos participes del proyecto Documentación de la Norma NTC ISO 9001: 2015 en la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. S.A.S. “Por favor contestar con la mayor sinceridad posible”

1. ¿Tiene conocimiento acerca del Sistema de Gestión de Calidad?

Si: ___ No: ___ Tal vez: ___

1.1. ¿Tiene conocimiento de que la empresa alguna vez ha establecido o documentado un Sistema De Gestión de Calidad?

Si: ___ No: ___ Tal vez: ___

1.2. ¿La empresa tiene establecido un manual de calidad en el que se hagan referencias acerca de los procesos, procedimientos y alcance del Sistema de Gestión de Calidad?

Si: ___ No: ___ Tal vez: ___

1.3. ¿Existe en la empresa algún departamento responsable de calidad?

Si: ___ No: ___ Tal vez: ___

1.4. ¿La alta gerencia garantiza que los requerimientos de los clientes sean establecidos y cumplidos de forma eficaz?

Si: ___ No: ___ Tal vez: ___

1.5. ¿Los procesos de la empresa se encuentran definidos e identificados?

Si: ___ No: ___ Tal vez: ___

1.6. La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. S.A.S tiene definidos y documentos los procedimientos sobre los requisitos del SGC según la norma ISO 9001:2015

Si: ___ No: ___ Tal vez: ___

1.7. Hay comunicaciones internas y externas acerca de la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes y la implementación de un SGC para los procesos de mejora continua.

Si: ___ No: ___ Tal vez: ___

1.8. ¿La empresa cuenta con algún documento donde se encuentre establecida la política y los objetivos de calidad?

Si: ___ No: ___ Tal vez: ___

Gracias por tu grandiosa colaboración, Dios los bendiga.

Apéndice B. Política de calidad

	FORMATO	Versión: 1
		Código: SGC-F-003
	POLITICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha: 29-09-2021
		Página: 1

POLÍTICA DE CALIDAD

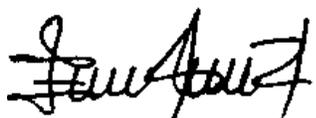
La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. es una organización orientada a garantizar la eficiencia, eficacia, efectividad, calidad y transparencia en la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. En virtud de buscar el éxito de las metas organizacionales, los fines sociales y ambientales y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas, nos comprometemos a:

- Establecer y satisfacer eficazmente los requerimientos de los clientes.
- Definir, controlar y supervisar los requerimientos de los clientes, partes interesadas, programas de gestión, actividades planificadas y objetivos de calidad con el fin de garantizar el cumplimiento de la política.
- Garantizar el recurso humano idóneo, competente, capacitado, con valores éticos y comprometidos con el mejoramiento continuo.
- Mantener y mejorar la continuidad los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado.
- Fomentar y lograr la rentabilidad económica y la disponibilidad de los recursos financieros para la ejecución de los servicios.
- Fomentar programas o campañas orientadas a la preservación del medio ambiente.
- Mantener y preservar la infraestructura, los medios tecnológicos y herramientas de forma adecuada para la operación de los servicios.

- Garantizar la mejora continua mediante una adecuada ejecución del sistema de gestión de la calidad
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, y la normatividad ambiental pertinente aplicable en la operación de los servicios.

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. facilitará los medios con el fin de dar cumplimiento al alcance de la presente Política de Calidad y establecerá los medios necesarios para asegurar la difusión en la organización con el fin de que el personal sea partícipe de tal compromiso.

Aprobada por:



Edwing Esteban Aldana
Representante Legal

Fecha de Publicación: 29 de septiembre de 2021

Apéndice C. Caracterización de direccionamiento estratégico

		CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS				VERSIÓN 1
		GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				18-10-2021
Estratégico	X	Misional		Apoyo		
Responsable	Gerencia Gerencial					
Objetivo	Gestionar, administrar y dirigir los recursos necesarios para ejecutar los objetos estratégicos de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P.					
ALCANCE		Inicio	Planificación y aprobación de los recursos en los procesos estratégicos de la empresa			
		Termina	Distribución de los recursos disponibles dentro de la empresa			
Proveedores	Entradas	Actividades		Responsable	Salidas	Clientes
-Entidades externas: Estado, Entidades de control y Vigilancia. -Todos los procesos	-Normatividad, Leyes Resoluciones Directrices Presupuestos -Necesidades de cambios por necesidades internas -Necesidades de cambios por requerimientos externos en la organización	P	-Identificar las partes interesadas y sus Necesidades. -Realizar un análisis del contexto de la empresa. -Diseñar un plan operativo en el que se especifique los indicadores y se establezca los objetivos de Calidad de cada proceso por proceso. -Realizar un presupuesto de los recursos necesarios para ejecutar los objetivos estratégicos.	Líder del proceso	-Planes operativos -Cronograma de actividades para la ejecución de la documentación. -Formatos solicitud de recursos.	-Gestión Estratégica -Talento Humano -Sistema de Gestión de Calidad Compra de Bienes y servicios
Todos los procesos	-Plan operativo debidamente aprobado -Documentación aprobada -Personal -Recursos designados	H	Instauración de las políticas, planes de acción empresarial, procedimientos operativos y lineamientos Gestión de riesgos y de recursos Gestión de la participación del personal	Líder del proceso	-Prestación de servicios	-Clientes internos y externos Sistema de Gestión de Calidad.
Sistema de Gestión de Calidad	-Medición de la satisfacción de los clientes -Indicadores de los procesos Informe de auditorías internas	V	-Medición de la satisfacción de los clientes -Medición y resultado de los indicadores -Identificación y manejo de los productos no conformes -Diseño del plan de mejoramiento	Líder del proceso	-Resultados de los indicadores -Plan de mejoramiento	-Sistema de Gestión de Calidad -Control Interno
Sistema de Gestión de Calidad Control Interno	-Planes de mejoramiento aprobado -Resultado de indicadores	A	Diseño de acciones correctivas y acciones preventivas	Líder del proceso Control interno	-Seguimiento y medición	-Gestión Estratégica -Control Interno
CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL						
	Que se controla	Como se controla		Quien lo controla	Frecuencia del control	Registro del control

Control entradas	Técnicas operativas	Ejecución del plan dentro de todos los procesos Seguimiento del contenido del plan	Líder de proceso Estratégico	Semestral	Informe ejecución de planes operativos
Control actividades	Direccionamiento de planes y proyectos	Seguimiento del avance y presupuesto del proyecto		Semestral	Informe ejecución de planes operativos
	Análisis, ejecución y aprobación de los planes operativos	Inspección a los planes operativos			Informe de ejecución de avance de la gestión
Control salidas	Resultados de la ejecución de los proyectos	Relación de avance de la ejecución de los planes operativos	Gestión Financiera	Semestral	Informe de ejecución de avance de la gestión
	Aprobación del presupuesto	Estado del presupuesto			Presupuesto General

Apéndice D. Caracterización gestión comercial

		CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS				VERSIÓN 1
		GESTIÓN COMERCIAL				18-10-2021
Estratégico		Misional		X	Apoyo	
Responsable	Líder de Gestión Comercial					
Objetivo	Instaurar las directrices para la prestación del Servicio de Acueducto, Alcantarillado y aseo domiciliario que ofrece la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P.					
ALCANCE		Inicio	En el proceso de solicitud de una nueva domiciliaria			
		Termina	En el seguimiento, medición, análisis y oportunidad de mejora			
Proveedores	Entradas	Actividades		Responsable	Salidas	Clientes
-Sistema Gestión de calidad. -Gestión Comercial	-Política y objetivos de calidad. -Misión y visión. -Planes de desarrollo. -Directrices -Normatividad requerida	P	-Ejecución del plan operativo -Ejecución de los indicadores -Establecimiento de objetivos de calidad de acuerdo a cada proceso -Planificación de las necesidades y recursos	Líder del proceso	-Plan operativo -Cronograma de actividades para la elaboración y ejecución de la documentación. -Formato solicitando recursos para la gestión comercial	-Gestión comercial -Sistema de Gestión Calidad. -Talento Humano - Compra de Bienes y servicios
-Gestión Comercial -Sistema Gestión de calidad. -Talento Humano - Compra de Bienes y Servicios	-Plan operativo debidamente aprobado -Documentación aprobada -Personal -Recursos designados	H	-Instalación de acometidas de nuevos Usuarios. -Recuperación de cartera de la empresa mediante notificación. -Corte y reconexión de los servicios -Mediante estudio, realizar la aprobación de los planes de financiación -Atención a peticiones, quejas y reclamos -Registro de nuevos usuarios y codificación de los mismos. -Facturación y entrega de Facturas -Estudio y aprobación de cambio de propietario, dirección y estrato. Mantenimiento y reparación de la planta de tratamiento.	Líder del proceso	-Prestación de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado.	-Proceso cliente - Sistema Integrado de Gestión
-Sistema de Gestión de Calidad	-Medición de la satisfacción de los clientes. -Peticiones, quejas y reclamos -Indicadores de los procesos	V	-Medición de la satisfacción de los usuarios mediante resultados de las peticiones, quejas y reclamos. -Medición y Resultado de los indicadores. -Identificación y manejo de los productos no conformes -Diseño del plan de mejoramiento	Líder del proceso	-Resultados de los indicadores -Plan de mejoramiento	-Sistema de Gestión de Calidad -Control Interno

	Informe de auditorías internas					
-Sistema de Gestión de Calidad -Control Interno	-Planes de mejoramiento aprobado -Resultado de indicadores	A	Diseño de acciones correctivas y acciones preventivas	Líder del proceso Control interno	-Seguimiento y medición	-Gestión Estratégica -Control Interno
CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL						
	Que se controla	Como se controla		Quien lo controla	Frecuencia del control	Registro del control
Control entradas	Con la solicitud que del servicio por parte de los clientes	Nuevos Domiciliarias		Líder de Gestión Comercial	Cada vez que sea necesario	Inspecciones domiciliarias
Control actividades	Facturación	Facturación		Encargado de facturación	Mensual	Cronograma de facturación.
	Atención y seguimiento de las necesidades de los usuarios	Peticiónes, Quejas y Reclamos		Encargado de atención al cliente	Cada vez que sea necesario	Remisión de Peticiónes, Quejas y Reclamos
	Gestión Comercial	Nuevas Domiciliarias		Jefe Comercial	Cada vez que sea necesario	Contrato de prestación de servicios
Control salidas	Atención oportuna de las Solicitudes de los usuarios	Relación de avance de la ejecución de los planes operativos		Encargado de atención al cliente	Cada vez que sea necesario	Trámite de Peticiónes, Quejas y Reclamos
	Ejecución de Nuevas Domiciliarias	Nuevas Domiciliarias		Jefe Comercial	Cada vez que sea necesario	Conformidad de Instalación Domiciliaria

Apéndice E. Caracterización de aseo

		CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS				VERSIÓN 1
		ASEO				18-10-2021
Estratégico		Misional		X	Apoyo	
Responsable	Jefe Técnico-Operativo De Aseo					
Objetivo	Ejecutar tareas de recolección, barrido, limpieza de calles y áreas públicas, realizar una correcta disposición final de los residuos sólidos con el fin de optimizar la prestación de los servicios.					
ALCANCE		Inicio	Planeación de las diferentes actividades en la ejecución de los procesos de aseo, transporte y disposición final de los residuos sólidos.			
		Termina	Con la ejecución de los programas de mejoramiento y establecimiento de las acciones preventivas y correctivas para optimizar prestación del servicio a la población de Cáchira.			
Proveedores	Entradas	Actividades		Responsable	Salidas	Clientes
-Gestión Estratégica	-Directrices -Normatividad y lineamientos -Política y objetivos de calidad. -Misión y visión. -Informes de auditoria	P	-Ejecución del plan operativo -Planificación de las estrategias en el proceso de calidad -Ejecución de los objetivos de cada proceso -Elaboración de los indicadores -Registro de las necesidades o materiales que son indispensables para la ejecución de las tareas.	Jefe de aseo	-Plan operativo -Indicadores -Solicitud de los recursos necesarios	-Gestión estratégica -Archivos -Administración del Sistema de Gestión Calidad. -Talento Humano - Compra de Bienes y servicios
-Gestión Comercial -Control interno -Gestión documental -Sistema Gestión de calidad. -Talento Humano -Compra de Bienes y servicios	-Atención de quejas y reclamos de los usuarios -Atención de informes e indicadores de gestión. -Materiales, recursos e insumos designados -Documentación -Personal debidamente capacitado.	H	- Radicación de la documentación -Solución de los tramites o respuestas de las quejas de los usuarios. - Recolección, barrido, limpieza de calles y áreas públicas, y disposición final de los residuos sólidos. - Realización de la planilla de pago de los trabajadores de la empresa. -Realización de informes e indicadores -Elaboración de la documentación y de los planes de transferencia de documentación.	Jefe de aseo Encargados de la recolección de los residuos solidos	-Oficio de Respuesta a las inquietudes de los usuarios. - Barrido, limpieza, Recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos. - Planillas de pago gestionadas. - Informes de indicadores -Transferencia de los documentos necesarios.	-Usuarios y suscriptores -Gestión de Talento Humano -Documentación
Gestión comercial	- Relación de las peticiones, quejas y reclamos en el servicio de aseo, acueducto y alcantarillado	V	- Análisis de las quejas, peticiones y reclamos y encuestas de medición de la satisfacción de los usuarios. - Medición de indicadores de gestión.	Jefe de aseo Jefe de aseo	-Acciones Correctivas -Acciones preventivas	-Sistema de Gestión de Calidad -Gestión estratégica de los archivos

	-Mediante encuestas realizadas medir la satisfacción de los usuarios -Auditorias interna					
Gestión Estratégica	-Acciones correctivas. -Acciones preventivas	A	Diseño de acciones correctivas y acciones preventivas	Jefe de aseo	-Planes de mejora	-Gestión de apoyo -Control Interno
CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL						
	Que se controla	Como se controla		Quien lo controla	Frecuencia del control	Registro del control
Control entradas	Planes operativos	Con la Realización del Plan Operativo		Encargados de la recolección de los residuos solidos	Semestral	Avance Plan Operativo
	Ejecución del proceso de recolección de los residuos solidos	Mediante la planificación y control de las tareas a realizar e inspección del grado de avance de las ya iniciadas				
Control actividades	Barrido, limpieza de calles, parques y vías Públicas	Revisión de la planeación de las rutas		Encargados de la recolección de los residuos solidos	Diario	Cronograma de rutas. Cumplimiento de rutas. Atención y resolución de las quejas y reclamos.
	Recolección y transporte de residuos sólidos	De acuerdo a la planeación de las rutas, procediendo a supervisando la recolección de los residuos sólidos y el correspondiente transporte en el Relleno Sanitario "Las bateas"				
Control salidas	Disposición Final de Residuos Solidos	Mediante la entrega de los residuos, su compactación y su disposición final		Encargados de la recolección de los residuos solidos	Diario	Entrada de Residuos Sólidos al Relleno Sanitario Las bateas

Apéndice F. Gestión integral de acueducto y alcantarillado

		CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS				VERSIÓN 1
		GESTIÓN INTEGRAL DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO				18-10-2021
Estratégico			Misional	X	Apoyo	
Responsable	Encargado de la planta de tratamiento Encargado de las obras y mantenimiento de las redes de alcantarillado					
Objetivo	Suministrar los servicios de agua potable de manera oportuna y con los estándares de calidad exigidos por la normatividad y prestar el servicio de alcantarillado y mantenimiento de redes de manera eficaz y eficiente.					
ALCANCE		Inicio	Mediante organización de las diferentes actividades para la ejecución de los diferentes procesos.			
		Termina	Mediante la toma de acciones de mejoramiento y establecimiento de las acciones preventivas y correctivas para optimizar prestación de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado.			
Proveedores	Entradas	Actividades		Responsable	Salidas	Clientes
-Gestión Estratégica	-Directrices -Normatividad y lineamientos -Política y objetivos de calidad. -Misión y visión. -Informes varios.	P	-Ejecución del plan operativo -Ejecución de los turnos -Gestión de Recursos para la prestación de servicios.	Encargado de la planta de tratamiento y mantenimiento de Redes	-Plan operativo -Cronograma de turnos y actividades. -Indicadores -Solicitud de compras de bienes, servicios y personal -Solicitud de capacitación del personal.	-Gestión de apoyo -Sistema de Gestión Calidad. -Talento Humano - Compra de Bienes y servicios
- Compra de Bienes y servicios -Talento Humano	-Insumos -Materiales bienes y servicios. -Recursos -Personal capacitado	H	- Recolección y conducción de aguas Residuales. -Mantenimiento preventivo y -Correctivo de las redes -Expansión del servicio -Captación, potabilización y distribución del recurso hídrico apta para el consumo de los usuarios. -Ejecución de Obras de alcantarillado. - Mantenimiento de redes hidráulicas	Encargado de la planta de tratamiento y mantenimiento de Redes	-Prestación de agua potable. -Prestación de obras de infraestructura idóneas. -Optimización en las redes de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado. -Prestación del servicio de alcantarillado Planos aprobados -Certificación de disponibilidad del servicio	-Usuarios del servicio -Gestión comercial -Control Interno -Gestión del Talento Humano
-Gestión de apoyo -Control interno -Talento Humano - Compra de Bienes y Servicios -Estado	-Reporte de los bienes y servicios utilizados y Devoluciones -Informes de la nómina del personal.		-Revisión, seguimiento y aprobación de planos -Atención de daños y requerimientos exigidos por los usuarios -Inspecciones de las conexiones domiciliarias -Ejecución de proyectos de infraestructura -Elaboración de Informes	Encargado de la planta de tratamiento y mantenimiento de Redes	-Informe de los bienes y servicios utilizados. -Informes de las planillas de Pago. -Informes varios.	-Compra de Bienes y servicios -Archivo -Gestión de talento Humano -Gestión estratégica

-Gestión Comercial	-Planos con su respectiva aprobación -Solicitud de inspecciones y Conexiones de las domiciliarias. -Solicitud de atención de daños y requerimientos por parte de los usuarios Proyectos de Infraestructura que se ejecutaran.		-Supervisión y aprobación de los planos -Seguimiento y manejo a los daños y requerimientos de usuarios -Inspecciones de las conexiones domiciliarias -Ejecución de proyectos de Infraestructura	Encargado de la planta de tratamiento y mantenimiento de Redes	-Planos debidamente aprobados -Usuarios reconectados -Quejas y daños atendidos -Informe de Proyectos ejecutados	-Gestión comercial -Usuarios -Archivo -Gestión Estratégica
-Gestión Estratégica -Control Interno -Estado -Gestión Comercial	-Seguimiento de los informes de seguimiento y medición de los procesos. -Indicadores -Formatos de satisfacción de los usuarios. -Formatos de Quejas, Reclamos y Sugerencias. -Plan de Auditoria	V	-Medición de la satisfacción de los usuarios mediante resultados de las peticiones, quejas y reclamos. -Medición y Resultado de los indicadores. -Identificación y manejo de los productos no conformes Acciones Correctivas Acciones Preventivas	Encargado de la planta de tratamiento y mantenimiento de Redes	-Informe de seguimiento y medición de los indicadores de gestión.	- Gestión comercial -Usuarios -Archivo -Gestión Estratégica
-Sistema de Gestión de Calidad -Control Interno	-Acciones correctivas, preventivas y de mejora	A	Diseño de acciones correctivas y acciones preventivas	Encargado de la planta de tratamiento y mantenimiento de Redes	- Plan de mejoramiento	-Sistema Integrado de Gestión -Archivo
CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL						
	Que se controla	Como se controla		Quien lo controla	Frecuencia del control	Registro del control
Control entradas	Plan Operativo	Con la ejecución y el seguimiento del plan operativo		Líder de las Plantas de Tratamiento	Semestral	Avance de los planes operativos. Cronograma de Mantenimiento de las Redes
Control	Captación y aducción	Entrada de Aguas a plantas de tratamiento		Líder de las Plantas de Tratamiento	Diario	Planilla de operación de la planta de tratamiento
	Tratamiento y Potabilización	Según parámetros de los protocolos de Acueducto		Líder de las Plantas de Tratamiento	Diario	Planilla de operación de la planta de tratamiento
	Manejo, almacenamiento y	Según lo establecido en los procedimientos		Líder de las Plantas de Tratamiento	Diario	Ejecución de las actividades establecidas

actividades	distribución de Agua potable				
	Recolección y Evacuación de Aguas Residuales Pluviales	Cumplimiento del mantenimiento preventivo y correctivo Ejecución de Obras	Líder de las Plantas de Tratamiento	Semestral Cada vez que se ejecuta una obra	Mantenimiento de Redes Inspecciones para Reposición de Redes Informe de Reposición de Redes
Control salidas	Control de calidad	Según lo establecido en los controles de calidad	Líder de las Plantas de Tratamiento	Diario/Mensual	Análisis Físicoquímico Control de Calidad

Apéndice G. Caracterización gestión talento humano

		CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS				VERSIÓN 1
		GESTIÓN TALENTO HUMANO				18-10-2021
Estratégico			Misional		Apoyo	X
Responsable	Líder de Gestión de Talento Humano					
Objetivo	Gestionar y fomentar el desarrollo integral del talento humano de acuerdo a las necesidades de la empresa, ejecutando la normatividad vigente, facilitando condiciones para el desarrollo de las competencias, habilidades y aptitudes con el fin de para garantizar la calidad, eficacia y eficiencia de la prestación de los servicios.					
ALCANCE		Inicio	Este proceso inicia en el proceso de identificación de las necesidades de talento humano, este procedimiento incluye la selección, vinculación e inducción del personal.			
		Termina	Este proceso termina con el ingreso del personal, así como también incluye aspectos como capacitación, inducción, bienestar social, salud ocupacional y evaluación de desempeño			
Proveedores	Entradas	Actividades		Responsable	Salidas	Cientes
-Direccionamiento Estratégico	-Política y objetivos de calidad. -Misión y visión. -Planes de desarrollo. -Directrices -Normatividad requerida	P	-Ejecución del plan operativo -Ejecución de los indicadores -Establecimiento de objetivos de calidad de acuerdo a cada proceso -Planificación de las necesidades y recursos	Líder del proceso	-Plan operativo -Cronograma de actividades para la elaboración y ejecución de la documentación. -Formato solicitando recursos para la gestión comercial	-Gestión comercial -Sistema de Gestión Calidad. -Talento Humano - Compra de Bienes y servicios
-Direccionamiento Estratégico -Sistema Gestión de calidad. -Talento Humano - Compra de Bienes y servicios	-Plan operativo debidamente aprobado -Documentación aprobada -Personal -Recursos designados	H	- Vinculación del personal - Afiliación al SGSS -capacitación e inducción del personal de la empresa -Realización de la nomina -Pago de nomina -Liquidación del pago de seguridad social -Liquidación de prestaciones sociales -Informes -Comunicaciones internas y externas	Líder del proceso	- Hoja de vida debidamente archivadas y con sus respectivos Soportes. -Documentación que evidencie capacitaciones e inducciones. -Nomina aprobada -Planilla de pago de los empleados. -Formatos de pago -Liquidaciones -Constancias y certificados	-Tesorería -Empleado -Usuario -Sistema de Gestión Calidad -SUI -Contraloría de Norte de Santander
-Tesorería -Empleado -Usuario -Sistema de Gestión Calidad -SUI	-Medición de la satisfacción de los clientes. -Peticiónes, quejas y reclamos -Indicadores de los procesos	V	-Medición de la satisfacción de los usuarios mediante resultados de las peticiones, quejas y reclamos. -Medición y Resultado de los indicadores. -Identificación y manejo de los productos no conformes -Diseño del plan de mejoramiento	Líder del proceso	-Resultados de los indicadores -Plan de mejoramiento	-Sistema de Gestión de Calidad -Control Interno

-Contraloría de Norte de Santander	-Informe de auditorías internas SGC y Contraloría - Informes de SUI					
-Sistema de Gestión de Calidad -Control Interno	-Planes de mejoramiento aprobado -Resultado de indicadores	A	Diseño de acciones correctivas y acciones preventivas	Líder del proceso Control interno	-Seguimiento y medición	-Gestión Estratégica -Control Interno
CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL						
	Que se controla	Como se controla		Quien lo controla	Frecuencia del control	Registro del control
Control entradas	Personal	Verificación de la informacional del personal contratado de acuerdo al número, cargo y habilidades		Líder del Proceso de Talento Humano	Cada vez que sea necesario	Resolución de Nombramiento
Control actividades	Vinculación del personal	Selección y Vinculación de Personal Guía de Talento Humano			Constantemente	Planilla de vinculación
	Pago de Nomina	Elaboración de Nómina Controles en las actividades Selección y Vinculación de Personal			Semanal/Mensual	Planilla pago de nominas
	Pago de Prestaciones Sociales	Selección y Vinculación de Personal			Mensual	Planilla pago de prestaciones sociales
Control salidas	Realización del Plan Operativo	Relación de avance de la ejecución de los planes operativos			Semestral	Informe plan operativo

Apéndice H. Caracterización gestión financiera

		CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS				VERSIÓN 1
		GESTIÓN FINANCIERA				18-10-2021
Estratégico			Misional		Apoyo	X
Responsable	Líder de Gestión Financiera					
Objetivo	Administrar los recursos financieros de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P brindando apoyo bajo criterios de oportunidad y eficacia contribuyendo a la realización efectiva de las actividades administrativas					
ALCANCE		Inicio	Este proceso inicia en la elaboración y aprobación del presupuesto			
		Termina	Este proceso termina con las acciones correctivas y preventivas correspondientes			
Proveedores	Entradas	Actividades		Responsable	Salidas	Clientes
-Sistema Gestión de calidad. -Gestión Estratégica	-Política y objetivos de calidad. -Misión y visión. -Planes de desarrollo. -Directrices -Normatividad requerida	P	-Ejecución del plan operativo -Ejecución de los indicadores -Establecimiento de objetivos de calidad de acuerdo a cada proceso -Planificación de las necesidades y Recursos -Elaboración del proyecto de presupuesto	Líder del proceso	-Plan operativo -Proyecto de presupuesto -Cronograma de actividades para la elaboración y ejecución de la documentación. -Formato solicitando recursos para la gestión comercial	-Gestión estratégica -Sistema de Gestión Calidad. -Talento Humano - Compra de Bienes y Servicios
-Gestión Estratégica -Sistema Gestión de calidad. -Talento Humano - Compra de Bienes y servicios	-Plan operativo debidamente aprobado -Documentación aprobada -Personal contratado -Recursos designados	H	- Realización de los certificados de disponibilidad presupuestal -Elaboración de los estados financieros y ejecución del presupuesto -Balances en caja -Conciliaciones con los bancos -Registro de documentación financiera como lo son cuentas por pagar y por cobrar -Declaraciones tributarias -Honorarios y servicios -Realización de los certificados de disponibilidad presupuestal -Informe de ingreso y egresos	Líder del proceso	-Informes contables y financieros -Soportes de las cuentas por pagar -Registros de las cuentas. -Certificado de disponibilidad presupuestal. -Registros presupuestales -Estados Financieros -Informes presupuestales.	-Proceso cliente -Sistema Integrado de Gestión
-Sistema de Gestión de Calidad	-Medición de la satisfacción de los clientes. -Petición, quejas y reclamos	V	-Medición de la satisfacción de los usuarios mediante resultados de las peticiones, quejas y reclamos. -Medición y Resultado de los indicadores. -Identificación y manejo de los productos no conformes -Diseño del plan de mejoramiento	Líder del proceso	-Resultados de los indicadores -Plan de mejoramiento	-Sistema de Gestión de Calidad -Control Interno

	-Indicadores de los procesos Informe de auditorías internas					
-Sistema de Gestión de Calidad -Control Interno	-Planes de mejoramiento aprobado -Resultado de indicadores	A	Diseño de acciones correctivas y acciones preventivas	Líder del proceso Control interno	-Seguimiento y medición	-Gestión Estratégica -Control Interno
CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL						
	Que se controla	Como se controla		Quien lo controla	Frecuencia del control	Registro del control
Control entradas	-La Eficiencia en la realización del presupuesto general de organización. -La solicitud de los trámites	-Por medio del análisis de los indicadores de Gestión. -Verificación de las solicitudes -Cumplimiento de los requisitos		Líder de Gestión De Tesorería y Presupuesto	Mensual	-Ejecución presupuestal -Certificado de disponibilidad presupuestal -Registro Presupuestal
Control actividades	La realización eficaz de las actividades financieras y de registros contables	Gestión Financiera		Líder del Proceso	Mensual	Ejecución presupuestal
	Diseño del presupuesto Anual	Planes Operativos de los procesos, ajustados a las proyecciones monetarias			Anual	Presupuesto
Control salidas	Estados financieros y contables, Documentación contable, presupuestales y financiera	Elaboración de informes de Contabilidad		Líder del Proceso	Mensual	-Índice de Liquidez -Ejecución Presupuestal

Apéndice I. Caracterización gestión de calidad

		CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS				VERSIÓN I
		GESTIÓN DE CALIDAD				18-10-2021
CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS						
Estratégico		X	Misional		Apoyo	
Responsable	Líder del proceso					
Objetivo	Ejecutar el correcto establecimiento, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el mejoramiento continuo en la calidad de los servicios prestados por la empresa.					
ALCANCE		Inicio		Elaboración y aprobación de los documentos del sistema gestión de calidad.		
		Termina		Inspección, Medición y Mejora Continua		
Proveedores	Entradas	Actividades		Responsable	Salidas	Cientes
-Sistema Gestión de calidad. -Gestión Estratégica	-Política y objetivos de calidad. -Misión y visión. -Planes de desarrollo. -Directrices -Normatividad requerida	P	-Ejecución del plan operativo -Ejecución de los indicadores -Establecimiento de objetivos de calidad de acuerdo a cada proceso -Planificación de las necesidades y recursos	Líder del proceso	-Plan operativo -Cronograma de actividades para la elaboración y ejecución de la documentación. -Formato solicitando recursos para la gestión comercial	-Gestión comercial -Sistema de Gestión Calidad. -Talento Humano - Compra de Bienes y Servicios
-Gestión Estratégica -Sistema Gestión de calidad. - Talento Humano - Compra de Bienes y servicios	Plan operativo debidamente aprobado -Documentación aprobada -Personal -Recursos designados	H	- Realización del plan de Auditoria -Ejecución de las auditorías internas - Análisis de los hallazgos encontrados - Seguimiento de informes	Líder del proceso	- Planes de Auditorias - Informe de Auditorias - Oficio de remisión de las auditorías - Documentación de las Auditoria.	-Todos los Procesos -Gestión estratégica -Control interno -Sistema gestión de calidad
Sistema de Gestión de Calidad	-Medición de la satisfacción de los clientes. -Peticiónes, quejas y reclamos -Indicadores de los procesos Informe de auditorías internas	V	-Medición de la satisfacción de los usuarios mediante resultados de las peticiones, quejas y reclamos. -Medición y Resultado de los indicadores. -Identificación y manejo de los productos no conformes -Diseño del plan de mejoramiento	Líder del proceso	-Resultados de los indicadores -Plan de mejoramiento	-Sistema de Gestión de Calidad -Control Interno
Sistema de Gestión de Calidad	-Planes de mejoramiento			Líder del proceso		-Gestión Estratégica

Control Interno	aprobado -Resultado de indicadores	A	Diseño de acciones correctivas y acciones preventivas	Control interno	-Seguimiento y medición	-Control Interno
CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL						
	Que se controla	Como se controla		Quien lo controla	Frecuencia del control	Registro del control
Control entradas	Programa de auditoría Aprobado	Aprobación de la alta dirección		Líder del proceso	Anual	Programa de auditoría
	Plan de mejoramiento	Establecimiento de la fecha de entrega			Cada vez que finalice la auditoría	Actas de Reunión Comunicaciones Internas
	Riesgos	Gestión de Riesgos			Anual	Mapa de Riesgo
Control actividades	Ejecución de la Auditoría	Reuniones con el fin de dar seguimiento		Líder del proceso	Durante la ejecución de la auditoría	Actas de reuniones
	Ejecuciones informes de Auditoría	Finalización de los informes de auditoría			Cada vez que sea necesario en la auditoría	Informes de auditorías de calidad
	Control y seguimiento	Planes de mejoramiento			De acuerdo a lo establecido al plan de Mejoramiento	Planes de mejoramiento
	Mapa de Riesgos	Verificación de todos los procesos			Anual	Mapa de riesgos
Control salidas	Informes de avances de planes de mejoramiento	Mediante el plan de mejoramiento		Líder del proceso	De acuerdo a lo establecido al plan de Mejoramiento	Comunicación Interna
	Instrumentos utilizados para la identificación de riesgos	Administración y Gestión de Riesgos			Permanente	Mapa de riesgos
	Rendición de informes	Mediante el cumplimiento de los cronogramas y de la mano de la normatividad			Permanente	Informes y Comunicaciones

Apéndice J. Caracterización gestión de contratación

		CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS				VERSIÓN 1
		GESTIÓN DE CONTRATACIÓN				18-10-2021
Estratégico			Misional	X	Apoyo	
Responsable	Líder de área de contratación					
Objetivo	Gestionar los procesos de acuerdo a lo establecido a la normatividad, acorde a él plan anual de adquisiciones aprobado en la empresa.					
ALCANCE		Inicio		Inicia con la planificación anual de la contratación.		
		Termina		Termina con la liquidación de los contratos		
Proveedores	Entradas	Actividades		Responsable	Salidas	Clientes
- Todos los procesos que requieran contratación -Sistema Gestión de calidad. -Gestión Estratégica -Gestión Jurídica	-Política y objetivos de calidad. -Misión y visión. -Plan de Acción de la empresa. -Directrices -Normatividad requerida	P	-Ejecución del plan de acción anual de acuerdo con las necesidades de contrataciones emitidas por las diferentes dependencias. -Identificación y valoración de los riesgos -Ejecución de los indicadores -Establecimiento de objetivos de calidad de acuerdo a cada proceso -Planificación de las necesidades y Recursos	Líder del proceso	-Plan anual del proceso -Mapa de riesgos -Informe de gestión	-Gestión estratégica -Partes interesadas -Proceso de gestión de contratación
-Gestión Estratégica - Todos los procesos que requieran contratación -Sistema Gestión de calidad. -Talento Humano - Compra de Bienes y servicios	-Plan de acción anual aprobado -Estudio previos -Recursos designados	H	- Ejecución de los diferentes tipos de contratación de acuerdo a los procedimientos legales -Celebración y ejecución de los contratos. -Realizar la supervisión de los contratos -Liquidación de los contratos	Líder del proceso	- Contratos -Actas de liquidación -Resoluciones de liquidación -Reportes electrónicos	-Partes interesadas -Proceso de gestión Contractual -Proceso de Gestión administrativa y financiera -Entidades de control SECOP y SUIP
-Gestión de contratación	-Medición de la satisfacción de los clientes. -Peticiónes, quejas y reclamos -Indicadores de los procesos - Informes de Gestión -Mapa de riesgos	V	-Realizar los informes de calidad, registrar los resultados de los indicadores de los procesos y realizar su respectivo análisis. - Supervisar el cumplimiento de la planificación de los procesos y realizar el respectivo informe.	Líder del proceso	-Informes de planificación contractual -Informes de calidad -Informes para las entidades de control Informe de evaluación de los riesgos	- Procesos de planeación -Procesos de orientación Estratégica -Procesos de evaluación control seguimiento del sistema de gestión -Procesos de evaluación control seguimiento

	-Informe de auditorías internas					del sistema de gestión contractual
-Gestión de contratación -Gestión de control, evaluación y seguimiento	- Informes de planificación Contractual. -Informes de calidad. -Informes para las entidades de control -Informes de seguimiento de mapa de riesgos. -Informe del estado del plan de mejora	A	Diseño de acciones correctivas y acciones preventivas	Líder del proceso Control interno	- Plan de mejoramiento	- Proceso evaluación, control, seguimiento del sistema de gestión de contratación.
CRITERIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL						
	Que se controla	Como se controla		Quien lo controla	Frecuencia del control	Registro del control
Control entradas	El cumplimiento de la ejecución de las actividades en el tiempo establecido	-Con la ejecución de los diferentes contratos de acuerdo con la normatividad legal establecido		Líder del Proceso	Cada vez que se adelanta un proceso de contratación	- Actas contratación -Cronogramas del proceso
Control actividades	-Que el encargado realice las tareas cumpliendo las obligaciones del manual de Interventoría. -Velar que el cumplimiento de los contratos sea satisfactorio.	Realizando la interventoría de los contratos conforme al manual de Interventoría		Líder del Proceso	Anual	-Documentación de contratación

Apéndice K. Caracterización gestión documental

		CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS				VERSIÓN 1
		GESTIÓN DOCUMENTAL				18-10-2021
Estratégico			Misional		Apoyo	X
Responsable	Líder de Gestión Documental					
Objetivo	Desarrollar las actividades administrativas necesarias para la planificación, procesamiento, manejo, preservación y organización de la documentación de empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P bajo el marco de la normatividad vigente.					
ALCANCE		Inicio	Este proceso inicia en la recepción de la documentación.			
		Termina	Este proceso termina con la disposición final de la documentación			
Proveedores	Entradas	Actividades		Responsable	Salidas	Clientes
- Proceso Direccionamiento Estratégico -Proceso Comunicación Organizacional -Usuarios Externos e internos	-Política y objetivos de calidad. -Misión y visión. -Plan de Acción de la empresa. -Directrices -Normatividad requerida	P	-Ejecución del plan operativo - procedimientos de recepción, distribución, organización, conservación y disposición final de la documentación Formulación de los planes de acción Identificación y preparación de la información para los entes de control -Ejecución de los indicadores -Establecimiento de objetivos de calidad de acuerdo a cada proceso -Planificación de las necesidades y Recursos -Elaboración del proyecto de presupuesto	Líder del proceso	- Manual del programa de gestión documental. -Planes de acción -Información documentada para la supervisión de los entes de Control	-Gestión estratégica -Sistema de Gestión Calidad. -Talento Humano - Compra de Bienes y Servicios -Todos los procesos
-Gestión Estratégica -Sistema Gestión de calidad. -Partes interesadas internas y Externas. -Todos los procesos -Talento Humano - Compra de Bienes y servicios	-Documentos para tramite -Plan operativo debidamente aprobado -Documentación aprobada -Personal contratado -Recursos designados	H	- Radicación de la documentación -Solución de los tramites o respuestas de las quejas de los usuarios. -Realización de informes e indicadores -Elaboración de la documentación y de los planes de transferencia de documentación. -Atender los requerimientos de consulta y préstamo de documentos. -Elaboración de informes de Gestión documental. -Disposición final de los documentos de acuerdo a los lineamientos	Líder del proceso	- Oficio de Respuesta a las inquietudes de los usuarios. - Planillas de pago gestionadas. - Informes de indicadores -Transferencia de los documentos necesarios -Documentación con los números de radicado. -Instrumentos de control de entrega y recepción de correspondencia.	-Proceso cliente - Sistema Integrado de Gestión -Gestión Financiera -Todos los procesos -Usuarios
-Sistema de Gestión de Calidad	-Medición de la satisfacción de los clientes. -Peticiónes, quejas y reclamos	V	-Medición de la satisfacción de los usuarios mediante resultados de las peticiones, quejas y reclamos. -Medición y Resultado de los indicadores. -Identificación y manejo de los productos no conformes	Líder del proceso	-Resultados de los indicadores -Plan de mejoramiento	-Sistema de Gestión de Calidad -Control Interno

	-Indicadores de los procesos Informe de auditorías internas		-Diseño del plan de mejoramiento			
-Sistema de Gestión de Calidad -Control Interno	-Planes de mejoramiento aprobado -Resultado de indicadores	A	Diseño de acciones correctivas y acciones preventivas	Líder del proceso Control interno	-Seguimiento y medición	-Gestión Estratégica -Control Interno

Apéndice L. Procedimiento control de información documentada

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-001
		FECHA: 22-11-2021
	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	PÁGINA:1

1. PROPÓSITO

Definir el procedimiento para el control de la documentación interna y externa referente al Sistema de Gestión de Calidad (SGC), asegurando la emisión, identificación, distribución, revisión, actualización, aprobación y catalogación.

2. ALCANCE

Aplica a la documentación elaborada y relacionada con el SGC en la empresa.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES**4.1. Gerente General**

Inspeccionar y aprobar el actual procedimiento, así como proporcionar los recursos necesarios para la implementación y ejecución del procedimiento.

4.2. Supervisor de Calidad

Verificar el cumplimiento de este procedimiento con ayuda de la documentación vigente y relacionada con el sistema.

4.3. Responsable de Archivo

Encargarse de archivar la documentación del SGC.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-001
		FECHA: 22-11-2021
	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	PÁGINA:2

5. DEFINICIONES

Ajustes: A fin de ir a la mejora continua se realiza esta etapa. No obstante, se haya tenido una mejora; siempre hay que tratar de mejorarla para que el SGC sea más eficiente.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

Cliente: Persona o empresa quien recibe un producto o servicio.

Contratista: proveedores de servicios de construcción.

Documento: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Efectividad: Logro de los objetivos del SGC con la máxima eficacia y la máxima eficiencia.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben atender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para superar las expectativas del cliente.

Planeación: Es el resultado de organizar tareas teniendo en cuenta factores internos y externos orientados a cumplir objetivos.

Proveedor: Persona o empresa que proporciona un producto o servicio.

Satisfacción cliente: Grado de cumplimiento de servicios o producto por un cliente.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-001
		FECHA: 22-11-2021
	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	PÁGINA:3

6. PROCEDIMIENTO

6.1. ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Para la elaboración de los documentos del sistema de gestión de calidad, es importante considerar las siguientes contextos:

- Actualizaciones en los procesos, actividades o responsables.
- Actualización en la legislación presente.
- Presencia de no conformidades en los procesos.
- Resultados de las auditorias.

La persona designada a elaborar el documento, recopilara la información necesaria para la ejecución y desarrollo del nuevo documento. El personal designado a elaborar la documentación envía el documento al área de control de información documentada, quien realiza la inspección y verificación para establecer si cumple con los requisitos conforme a lo establecido en el SGC. La persona encargada de controlar la información le facilita el documento a quien lo elaboró y este lo envía al personal responsable de la revisión.

6.2. REVISIÓN DE LOS DOCUMENTOS

El proceso de revisión es realizado por el Gerente General de la empresa quien da el visto bueno de la documentación. En caso de no cumplir con los requerimientos será devuelto con el fin de realizar las respectivas correcciones.

6.3. APROBACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

El Gerente General tiene establecido cierto tiempo para aprobar la documentación, este debe comunicar la decisión al responsable de la revisión y al supervisor del SGC, este enviará la

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-001
		FECHA: 22-11-2021
	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	PÁGINA: 4

documentación al responsable de archivo quien asignara el respectivo código de identificación, versión, fecha de elaboración, revisión, fechas de vigencia, paginación, etc. Además, el encargado de control de información documentada, tendrá la tarea de archivar el documento en el listado maestro de información documental SGC-F-001.

La información que es necesaria para que el personal se comprometa con la implementación del sistema de gestión de calidad debe ser expuesta en carteleras, vallas, publicaciones electrónicas o escritas etc; como es la política y objetivos de calidad.

6.4.VIGENCIA DE LA VERSIÓN DE DOCUMENTOS

El responsable del control de la información documentada debe informar al elaborador con tiempo anticipado sobre el vencimiento de la documento, para que el se encargue de la modificación o la vigencia de éste. Si el documento es no vigente debe retirarse del archivo.SGC.

6.5. MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

La modificación de los documentos se realizan en caso de que se necesiten realizar modificaciones en las actividades o procesos, cuando existan no conformidades en los mismos, modificaciones derivadas de las auditorías internas, cambio de la normatividad que rige la empresa o se sugieran nuevas actividades en los procedimientos.

6.6. CONTROL DOCUMENTACIÓN EXTERNA

El responsable del control de la información documentada debe encargarse de solicitar a todas las dependencias la documentación externa que sea referente al sistema de gestión de calidad y

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-001
		FECHA: 22-11-2021
	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	PÁGINA: 5

realizar la respectiva actualización, archivando esta información en el listado maestro de información documental SGC-F-001.

6.7. CONTROL DE LOS REGISTROS

Identificación, orden y almacenamiento:

El responsable del control de la información documentada debe encargarse de controlar la documentación y los registros de forma ordenada, por fechas, alfabética o numérica en el formato listado maestro de información documental SGC-F-001; los documentos se debe diferenciar mediante un membrete donde se identifique el nombre, código y otra información necesaria.

7. REGISTROS

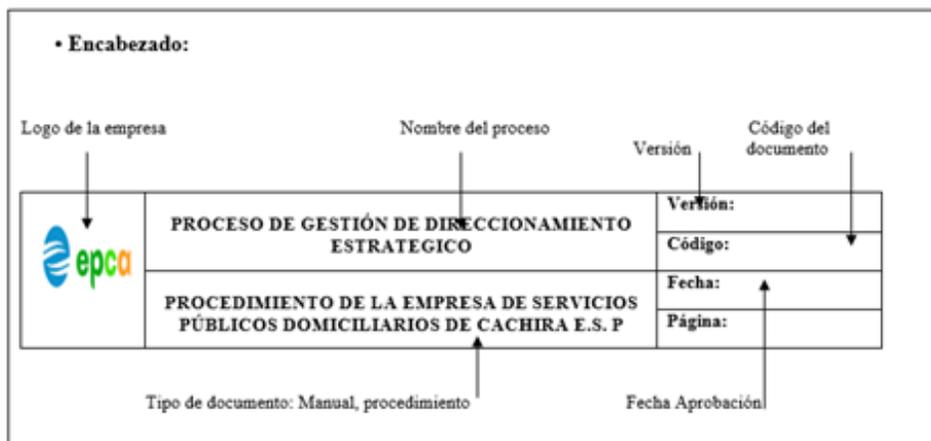
SGC-F-001 formato listado maestro de información documental

La documentación es conservada y debidamente archivada por el responsable de control de información documentada.

8. ANEXOS

8.1. FORMATO ENCABEZADO DE DOCUMENTACIÓN

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO: SGC-P-001
		FECHA: 22-11-2021
		PÁGINA:6



8.2.CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

WWW-X-001

Tabla 12.
Codificación

WWW	X	001
Tipo de Sistema SGC Sistema de Gestión de Calidad	Tipo de Proceso	Numero correlativo Se pondrá Número Correlativo de 3 dígitos
	P-Procedimientos	
	F-Formatos	
	C-Characterización	
	I-Instructivos	
	M-Manuales	
	O-Otros	

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice M. Procedimiento reclutamiento, selección y contratación personal

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PERSONAL	CÓDIGO: SGC-P-003
		FECHA: 22-11-2021
		PÁGINA:1

1. PROPÓSITO

Definir y establecer el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, asignar las responsabilidades y actividades relacionadas con los cargos; incorporar el personal capacitado, formado e idóneo en los diferentes procesos de empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P de acuerdo al perfiles y competencias solicitados.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de selección, reclutamiento y contratación del personal por parte del proceso de gestión de talento humano.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES**4.1. Gerente General**

Inspeccionar y aprobar el actual procedimiento, así como proporcionar los recursos necesarios para la implementación y ejecución del procedimiento de reclutamiento y selección del personal.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1	
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PERSONAL		114
		CÓDIGO: SGC-P-003	
		FECHA: 22-11-2021	
		PÁGINA:2	

4.2.Asistente de talento humano

Realizar el actual procedimiento, ejecutarlo y actualizarlo. Encargarse de que todas las áreas y procesos de la empresa se apropien del documento.

4.3. Supervisor

Asegurar que los encargados de cada área cumplan con los lineamientos del actual procedimiento.

5. DEFINICIONES

Candidatos: Persona que opta un cargo.

Contratación: Procedimiento que se lleva a cabo entre el empleado y el empleador y en el cual hay un manifiesto en común.

Entrevista: Reunión entre el personal de la empresa y el empleado para ser evaluado en el cumplimiento de los requerimientos y perfil solicitado.

Inducción: Hacer la integración del personal, definiéndole responsabilidades y actividades a realizar.

Preselección: Personal que cumple determinadas características establecidas en el trabajo.

Pruebas de conocimiento o de capacidad: Las pruebas de conocimiento su objetivo es evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridos mediante estudio, la práctica o el ejercicio.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-003
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PERSONAL	FECHA: 22-11-2021
		PÁGINA:3

Pruebas psicométricas: Son el análisis de muestras de comportamiento humano, sometiéndose a un examen bajo condiciones normativas, verificando la aptitud, para intentar generalizar y prever cómo se manifestará ese comportamiento en determinada forma de trabajo

Selección: Elección del personal dentro de un grupo.

Reclutamiento: Proceso de atraer individuos de manera oportuna, en número suficiente y con los atributos necesarios, y alentarlos para que soliciten los puestos vacantes en la organización.

Obtención de candidatos para ocupar los puestos de la organización.

Vacante: Puesto en el trabajo que está disponible.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL

El proceso se realiza haciendo una convocatoria mediante medios magnéticos, radiales o en internet de los trabajos disponibles, se registra unos requisitos de perfil de cargo que se debe cumplir; posteriormente se hace la recepción de las hojas de vida de los aspirantes.

Las hojas de vida se recolectarán de dos formas:

Externa:

Recolección hojas de vida por medio de bolsas de empleo y avisos o clasificados.

Interna:

Personal que está dentro de la empresa y cumple con los requerimientos establecidos.

Para este requerimiento se utiliza el Formulario de Requerimiento de Personal (SGC-F-031). El formulario debe ser aprobado por la alta gerencia, para dar inicio a los siguientes procesos de selección del personal.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-003
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PERSONAL	FECHA: 22-11-2021
		PÁGINA: 4

6.2. RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Después de que se aprueba la solicitud del requerimiento del personal, el encargado de talento humano dará inicio al proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, de acuerdo a los requerimientos solicitados, buscando contratar a los profesionales idóneos para los puestos de trabajo. Todos los empleados deben cumplir con los requisitos establecidos y esto se definirá mediante evaluaciones, entrevistas y referencias, luego de que empleado es contratado se procederá a la contratación a llenar la Ficha de Contratación (SGC-F-021).

6.2.1. Evaluación Psicotécnica

Se reúnen los candidatos que cumplieron con los requisitos de perfil de cargo y se les realiza una evaluación psicotécnica con el fin de analizar la personalidad de los trabajadores. Estas pruebas se realizarán de forma magnética. Las hojas de vida de los aspirantes que no cumplan las expectativas establecidas serán archivadas.

6.2.2. Entrevista

Se reúnen los candidatos que cumplieron con los requisitos de la prueba psicotécnica y se reúnen cada uno con el personal encargado del proceso de la empresa para realizar una serie de preguntas con relación a la experiencia adquirida, relación con otro personal, entorno etc., con el fin de establecer si cumple los requerimientos establecidos. La metodología está establecida en el formato entrevista SGC-F-022

6.2.3. Referencias

El encargado de talento humano se encargará de realizar las respectivas verificaciones mediante seguimiento telefónico de las referencias al personal que ya se encuentra preseleccionado, mediante el formato hoja de vida SGC-F-032.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-003
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PERSONAL	FECHA: 22-11-2021
		PÁGINA:5

6.3. Resultados Selección

Este proceso culmina con la notificación al trabajador, informando sobre las condiciones laborales y la fecha de vinculación en el trabajo.

6.4. Contratación Personal

Se vincula al empleado, se realiza la firma del contrato y la afiliación a seguro social y de riesgos de la empresa. La metodología está establecida mediante el examen de ingreso y egreso.

6.5. Inducción

Se realiza la inducción por parte de talento humano, se presenta el área de trabajo, descripción de los procesos y actividades de la empresa, funciones, responsabilidades, presentación de la estructura organizacional y recorrido por los lugares de trabajo. La metodología está definida en el procedimiento de capacitación del personal SGC-P-011.

6.6. Desvinculación Personal

Se realizará la desvinculación del personal debido a renuncia voluntaria, despido por incumpliendo reglamento de la empresa y/o terminación contrato.

7. REGISTROS

SGC-F-031 Formulario de Requerimiento de personal

SGC-F-032 Ficha de contratación

SGC-F-033 Descripción del cargo

SGC-F-034 Programa de Inducción

SGC-F-035 Evaluación de desempeño

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-003
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PERSONAL	FECHA: 22-11-2021
		PÁGINA:6

La documentación es conservada y debidamente archivada por el responsable de control de información documentada.

8. ANEXOS

8.1. Requerimiento de personal

8.2. Ficha de Contratación

8.3. Descripción de Cargos

8.4. Entrevista

8.5. Evaluación de desempeño

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice N. Procedimiento de selección y evaluación de los proveedores

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-006
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES	FECHA: 24-11-2021
		PÁGINA:1

1. PROPÓSITO

Establecer el proceso para la identificación, selección y evaluación de los proveedores de la de empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable en la empresa y se ejecuta en todos los procesos de selección y evaluación de los proveedores con el fin de que sus relaciones sean óptimas.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Personal encargado de proceso compras

Aprobar la selección de los proveedores de la empresa. Recolectar la información a través de correo electrónico o información escrita y proporcionarla al coordinador de compras, para realizar el listado de proveedores aprobados.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES	CÓDIGO: SGC-P-006
		FECHA: 24-11-2021
		PÁGINA:2

4.2. Supervisor de compras

Relacionar la incorporación de proveedores a la empresa. Realizar la coordinación y contratación de los productos y servicios requeridos. Realizar la inspección y evaluación de los productos y servicios realizados por los proveedores.

5. DEFINICIONES

Ajustes: A fin de ir a la mejora continua se realiza esta etapa. No obstante, se haya tenido una mejora; siempre hay que tratar de mejorarla para que el SGSST sea más eficiente.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

Contratista: Proveedores de servicios de construcción.

Documento: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Efectividad: Logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo con la máxima eficacia y la máxima eficiencia.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-006
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES	FECHA: 24-11-2021
		PÁGINA:3

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben atender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para superar las expectativas del cliente.

Planeación: Es el resultado de organizar tareas teniendo en cuenta factores internos y externos orientados a cumplir objetivos.

Proveedor: Persona o empresa que proporciona un producto o servicio.

6. PROCEDIMIENTO

- Identificación Proveedores: Haciendo un análisis de los productos y servicios que son necesarios para los procesos de la empresa se realiza la identificación de los proveedores opcionales.

- Análisis Proveedores: Se realizará una inspección minuciosa de la información de los proveedores y los productos o servicios ofrecidos y se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

Precio: Lista con los precios de los productos requeridos.

Servicio: Los plazos y forma de entrega de los productos

Garantía: Los productos cumplan con los requerimientos.

- Selección Proveedores: Se realiza teniendo en cuenta el mayor cumplimiento de los parámetros establecidos, precio, servicio y garantía.

- Evaluación: Al realizar el proceso de compra se realizará la respectiva evaluación de los proveedores.

- Informe: Se realizará un informe con los resultados el cual será archivado en las oficinas de la constructora.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES	CÓDIGO: SGC-P-006
		FECHA: 24-11-2021
		PÁGINA:4

7. REGISTROS

SGC-F-036 Lista de Proveedores

SGC-F-037 Evaluación de Proveedores

La documentación es conservada y debidamente archivada por el responsable de control de información documentada

8. ANEXOS

8.1. Formato de Lista de proveedores

8.2. Formato de Selección y evaluación de Proveedores

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice O. Procedimiento compras

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-007
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	FECHA: 25-11-2021
		PÁGINA:1

1. PROPÓSITO

Establecer el proceso de compras y suministro de materiales, herramientas y equipos necesarios para la ejecución de los procedimientos de la de empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las actividades asociadas a la caracterización y definición de compras de materiales, suministro, equipos y/o contrataciones de servicios, finalizando con el archivamiento de dicha documentación.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

Supervisor de Compras

Aprobar el actual procedimiento y así como proporcionar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del mismo. Realizar la inspección y evaluación de los productos y servicios.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-007
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	FECHA: 25-11-2021
		PÁGINA: 2

5. DEFINICIONES:

Ajustes: A fin de ir a la mejora continua se realiza esta etapa. No obstante, se haya tenido una mejora; siempre hay que tratar de mejorarla para que el SGC sea más eficiente.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

Cliente: Persona o empresa quien recibe un producto o servicio.

Contratista: proveedores de servicios de construcción.

Documento: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Efectividad: Logro de los objetivos del SGC con la máxima eficacia y la máxima eficiencia.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben atender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para superar las expectativas del cliente.

Planeación: Es el resultado de organizar tareas teniendo en cuenta factores internos y externos orientados a cumplir objetivos.

Proveedor: Persona o empresa que proporciona un producto o servicio.

Satisfacción cliente: Grado de cumplimiento de servicios o producto por un cliente.

6. PROCEDIMIENTO

- **Detección Necesidad de compra:** Se realiza una lista con los materiales que son necesarios en los diferentes procesos en la empresa.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-007
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	FECHA: 25-11-2021
		PÁGINA: 3

- **Identificar Proveedor:** Se realiza una lista de los proveedores, se hace una cotización de los materiales y equipos, la información anterior se archivará y se realizará un control.
- **Generación compra:** Aprobada la petición de material con el proveedor respectivo se realiza la orden de compra, la cual debe ser archivada en las oficinas de la empresa con dos copias más disponibles.
- **Ingreso productos:** Los materiales comprados deben ser ingresado e inspeccionados para mirar si cumplen con los requerimientos establecidos; los materiales que no cumplan los requerimientos son devueltos para cambio; los materiales luego son almacenados en la bodega de la empresa con los respectivos cuidados; se realiza un inventario detallado informando los materiales y realizando un control de su uso.

7. REGISTROS

SGC-F-051 Orden de Compra

SGC-F-050 Comparación de requisitos.

La documentación es conservada y debidamente archivada por el responsable de control de información documentada.

8. ANEXOS

No aplica

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice P. Procedimiento de preservación y cuidado de la propiedad del cliente

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-014
	PROCEDIMIENTO DE PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 20-11-2021
		PÁGINA:1

1. PROPÓSITO

Establecer los parámetros para la identificación, manejo, preservación y cuidado de los bienes de propiedad de los usuarios identificados en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P.

2. ALCANCE

El presente documento inicia con la identificación de los bienes de propiedad de los usuarios y finaliza cuando dichos bienes son entregados de manera óptima y sin ningún daño material. devueltos al cliente. Este procedimiento es aplicable a los procesos que en la prestación del servicio manejen propiedad de los clientes.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

El encargado de producción, alta dirección, coordinador de calidad y los empleados de la empresa que estén relacionados con los bienes de los clientes o usuarios. Los responsables del archivamiento y actualización de este procedimiento.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-014
	PROCEDIMIENTO DE PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 20-11-2021
		PÁGINA: 2

5. DEFINICIONES

Formato de cliente: Documento desarrollado para recolectar información básica de los clientes.

Cambio: Modificación significativa de un proceso, instalación o equipo ya existente

Documento: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Efectividad: Logro de los objetivos del Sistema de Gestión Calidad con la máxima eficacia y la máxima eficiencia.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben atender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos y esforzarse para superar las expectativas del cliente.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. IDENTIFICAR LA PROPIEDAD DEL CLIENTE

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P; identifica los bienes de los usuarios, en el momento de realizar cualquier servicio o arreglo este queda bajo custodia de la empresa, los cuales después de ser identificados se les asigna un responsable de las propiedades.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-014
	PROCEDIMIENTO DE PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	FECHA: 20-11-2021
		PÁGINA: 3

6.2 SALVAGUARDAR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS PROPIEDAD DEL CLIENTE

Una vez identificados los bienes propiedad del cliente, la empresa asigna la responsabilidad de verificar, proteger y salvaguardar de los mismos. Luego de realizar cualquier arreglo, la empresa debe velar porque los bienes sean entregados de manera óptima sin ningún daño.

7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

SGC-F-039 Ficha de Propiedad del cliente

La documentación es conservada y debidamente archivada por el responsable de control de información documentada.

8. ANEXOS

Ficha de Propiedad del cliente

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice Q. Procedimiento de control de salidas no conformes

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-008
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	FECHA: 21-11-2021
		PÁGINA: 1

1. PROPÓSITO

Establecer los controles necesarios para el procedimiento adecuado en el manejo de producto no conforme detectado en la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P.

2. ALCANCE

El alcance del actual procedimiento abarca todo servicio no conforme detectado en cualquiera de los procesos o actividades de la empresa.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES**4.1. Supervisor de Calidad**

Supervisar cualquier no conformidad presente en los servicios prestados.

4.2. Empleados

Supervisar y detectar no conformidades en sus respectivos trabajos en la empresa.

5. DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Acción de mejora: Acción de optimización del Sistema de Gestión de Calidad, para lograr mejoras en el desempeño de la organización en la seguridad y la salud en el trabajo.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-008
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	FECHA: 21-11-2021
		PÁGINA: 2

Auditoria: Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Documento: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

Mejora continua: proceso recurrente de optimización del sistema de gestión de calidad, para lograr mejoras en el desempeño en este campo, de forma coherente con la política de calidad de la organización

Resultado auditorio: Proporciona la información final tras analizar los objetivos y los hallazgos.

Plan de Auditoria: Descripción de actividades acordadas en la auditoria.

No conformidad: Es un incumplimiento de un requisito del sistema, sea este específico o no, se conoce como como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

Producto no conforme: Es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. DETECCIÓN, IDENTIFICACIÓN, COMUNICACIÓN Y REGISTRO

Los servicios no conformes son detectados por:

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	CÓDIGO: SGC-P-008
		FECHA: 21-11-2021
		PÁGINA: 3

- a. El personal encargado de calidad y producción: Ellos detectan las no conformidades presentes en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que presta la empresa.
- b. Todo jefe o empleado tiene la responsabilidad de comunicar cualquier no conformidad presentada en su respectiva tarea o proceso.

6.2. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

6.2.1. Eliminación de la No Conformidad Detectada

Luego de ser detectada e informada la no conformidad, es responsabilidad del personal encargado del proceso o actividad, actuar de manera inmediata y realizar las respectivas acciones para eliminar la no conformidad presentada, todo esto mediante acciones correctivas.

En la siguiente Tabla N° 1 se muestra el formato de la identificación de no conformidades:

Tabla 1. Formato de las no conformidades

No.	No conformidad	Identificación de la no conformidad	Encargado	Registros

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	CÓDIGO: SGC-P-008
		FECHA: 21-11-2021
		PÁGINA: 4

7. REGISTROS

SGC-F-040 Oportunidad de Mejoramiento Continuo

SGC-F-041 Registro de Control de Calidad

8. ANEXOS

8.1. Oportunidad de Mejoramiento continuo.

8.2. Informe de Costo de No Calidad.

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice R. Procedimiento de seguimiento, análisis y mejora

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-012
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, ANALISIS Y MEJORA	FECHA: 25-11-2021
		PÁGINA: 1

1. PROPÓSITO

Definir los parámetros para realizar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora en la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P, con el objetivo de asegurar que se cumplan los requisitos de los servicios prestados por la organización, la conformidad del SGC, así como su eficiencia.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades y procesos donde se pueda realizar la medición, análisis y mejora continua de los servicios brindando al usuario como los procesos involucrados en el SGC.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES**4.1 Gerente General**

Aprobar el actual procedimiento y brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del mismo, así como proporcionar los recursos necesarios para la implementación y ejecución del procedimiento

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, ANALISIS Y MEJORA	CÓDIGO: SGC-P-012
		FECHA: 25-11-2021
		PÁGINA: 2

4.2 Supervisor de Calidad

Elaborar, distribuir, actualizar e inspeccionar el actual documento. Supervisar la información generada por los procesos y actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora de los encargados.

5. DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Acción de mejora: Acción de optimización del SGC, para lograr mejoras en el desempeño de la organización.

Auditoria: Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Documento: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

Mejora continua: proceso recurrente de optimización del SGC, para lograr mejoras en el desempeño en este campo, de forma coherente con la política de calidad de la organización

Resultado auditoria: Proporciona la información final tras analizar los objetivos y los hallazgos.

Plan de Auditoria: Descripción de actividades acordadas en la auditoria.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, ANALISIS Y MEJORA	CÓDIGO: SGC-P-012
		FECHA: 25-11-2021
		PÁGINA: 3

No conformidad: Es un incumplimiento de un requisito del sistema, sea este específico o no, se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

Producto no conforme: Es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad.

6. PROCEDIMIENTO

El proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora debe realizarse por el encargado del sistema de calidad. Los resultados de este proceso serán información a la alta dirección.

6.1. ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES, MÉTODOS Y METAS

6.1.1 Indicadores

Los indicadores se seguirán, medirán y analizarán en cada proceso. Estos serán el soporte del procedimiento y serán registrados en el formato SGC-F-0 Ficha de Indicadores, estos deben ser aprobados por la alta gerencia.

6.1.2. Métodos

Se establecerán los métodos o metodologías que se utilizarán para la medición de los indicadores, los cuales se registrarán en el formato SGC-F-042 Métodos de Indicadores.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, ANALISIS Y MEJORA	CÓDIGO: SGC-P-012
		FECHA: 25-11-2021
		PÁGINA: 4

6.2.SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Cada proceso debe tener seguimiento y medición de los indicadores, metas y métodos definidos el encargado de calidad junto con los jefes será el encargado de realizar esta tarea y su respectiva documentación. Para la medición de las auditorías se realizará el procedimiento SGC-P-009: Auditorías Internas, para realizar el seguimiento, medición y análisis de las Salidas No Conformes se realizará el procedimiento SGC-P-008 Control de Salidas no Conformes; y así con todos los procesos de la empresa que estén involucrados.

6.3. ANÁLISIS DE DATOS

En el formato SGC-F-043 Análisis de Indicador y Datos se registrará los análisis de datos de los procesos o actividades, se hará una descripción de los resultados que arrojaron los métodos de medición realizados para cada indicador, así como un análisis del cumplimiento o no cumplimiento de los objetivos o metas proyectadas.

6.4.MEJORA

En el formato SGC-F-043 Análisis de Indicador y Datos se conservará toda la información encontrada sobre las mejoras detectadas y analizadas. Esta información será supervisada por el encargado de calidad y la gerencia.

7. REGISTROS

SGC-F-042 Métodos de Indicadores

SGC-F-043 Análisis de Indicador y Datos

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, ANALISIS Y MEJORA	CÓDIGO: SGC-P-012
		FECHA: 25-11-2021
		PÁGINA: 5

8. ANEXOS

8.1. MÉTODOS DE INDICADORES

8.2. ANÁLISIS DE INDICADOR Y DATOS

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice S. Auditoría interna

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-009
	AUDITORIA INTERNA	FECHA: 22-11-2021
		PÁGINA: 1

1. PROPÓSITO

Mediante una verificación, supervisar el desempeño de la empresa en los procesos de calidad, con el objetivo de controlar y hacer seguimiento de las posibles no conformidades y proponer las acciones correctivas y preventivas y de esta manera continuar con el mejoramiento continuo de las actividades y procedimientos de la empresa.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento comprende el gestión y ejecución de auditoría internas en los procesos y actividades contenido en el alcance del SGC de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P.

3. NORMAS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

Norma ISO 19011:2011

4. RESPONSABILIDADES**4.1. Gerencia General**

Aprobar y supervisar el programa de auditorías internas (SGC-F-044). Proporcionar los recursos necesarios para la implementación y ejecución del procedimiento de auditoría, así como la capacitación y formación de los auditores internos.

4.2. Supervisor de Calidad

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: SGC-P-009
		FECHA: 22-11-2021
		PÁGINA: 2

Supervisar, seguir, revisar, mejorar y modificar cuando sea necesario el programa de auditoría interna. Realizar un seguimiento y evaluación del programa de auditoría interna. Mantener la documentación debidamente archivada

4.3. Equipo Auditor

Elaborar el programa anual de auditorías internas, realizar el plan de Auditoría SGC-F-026, desarrollar de manera imparcial y eficiente las actividades del proceso de auditoría. Realizar el informe de auditoría SGC-F-027

5. DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Acción de mejora: Acción de optimización del SGC, para lograr mejoras en el desempeño de la organización.

Auditoría: Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Documento: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

Mejora continua: proceso recurrente de optimización del SGC, para lograr mejoras en el desempeño en este campo, de forma coherente con la política de calidad de la organización

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-P-009
	AUDITORIA INTERNA	FECHA: 22-11-2021
		PÁGINA: 3

Resultado auditorio: Proporciona la información final tras analizar los objetivos y los hallazgos.

Plan de Auditoria: Descripción de actividades acordadas en la auditoria.

No conformidad: Es un incumplimiento de un requisito del sistema, sea este específico o no, se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

Producto no conforme: Es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Programa de auditoria

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. en el momento de la ejecución de la implementación del sistema de gestión de calidad, el supervisor de calidad debe elaborar anualmente el programa de auditorías internas. La planeación del programa se realizará mediante el formato SGC-F-044 Programa de auditorías internas, quien tendrá en consideración los procesos a auditar, los resultados de las anteriores auditorias, situaciones presentadas en las acciones correctivas y preventivas y los resultados de las revisiones de la alta dirección.

6.2. Plan de auditoria

Cuando se aprueba el programa de auditoria, se procederá a realizar el formato SGC-F-026 plan de auditoría interna, la cual se ejecutará en cada auditoria programada. Este documento será enviado a todos los procesos que sean involucrados de manera anticipada (15 días). El

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: SGC-P-009
		FECHA: 22-11-2021
		PÁGINA: 4

auditor líder debe solicitar si es necesario todos los procedimientos, registro o demás documentación que ayude en el proceso de la auditoria.

6.3. Selección del equipo auditor

Las Auditorías se realizarán por auditores que sean calificados, competentes, que tengan formación, experiencia y habilidades de acuerdo a los procedimientos a auditar. Los auditores internos son asignados por la empresa y ella se encargará de capacitarlos en los diferentes cursos de auditor interno al igual que sus respectivas actualizaciones, con el fin de que realicen su trabajo de manera eficaz; los auditores no pueden auditar su propia área.

6.4. Competencias del equipo auditor

El supervisor de calidad, realizara la selección de auditores para dar ejecutar el SGC-F-044 programa de auditorías, teniendo en cuenta el cumplimiento de los siguientes requerimientos para los auditores internos:

	Auditor Líder	Auditor Interno
Educación	Profesional titulado en cualquier área	Mínimo título bachiller
Formación	Curso interpretación de la normatividad. Curso auditor líder. Curso de auditor interno	Curso interpretación de la normatividad. Curso de auditor interno

Experiencia	Mínimo dos años de experiencia relacionada en los cargos de la empresa	Mínimo un año de experiencia relacionada en los cargos de la empresa
Habilidades	Pensamiento analítico. Comunicación Integridad Compromiso Liderazgo Responsabilidad Independencia Objetividad	Pensamiento analítico. Comunicación Integridad Compromiso Responsabilidad Independencia Objetividad

6.5. Actividades de la auditoria.

Los auditores internos deben ejecutar las siguientes actividades en el proceso de auditoria:

Elaborar y ejecutar el plan de auditoria, asignar las tareas del equipo auditor, preparar la documentación necesaria en la realización de la auditoria y planear las fechas de las auditorias.

6.6. Ejecución auditoría

El proceso de auditoría empieza con la verificación del cumplimiento de los requisitos de la normatividad de referencia, también se evaluar el lugar de trabajo, los recursos y demás aspectos que contribuyan a la auditoría. Se inicia con la reunión de apertura y con la asistencia de los presentes mediante el formato SGC-F-045 asistencia auditoría, en donde se establece el plan de auditoría, los detalles de las actividades, se aclara los posibles dudas e inquietudes. En una lista de verificación se incluye toda la información que genere las entrevistas, informes de las actividades y la revisión de la documentación. Es necesario recopilar todo tipo de hallazgos y ser imparcial en el momento de evaluarlos. El auditor líder se reúne con el equipo auditor con el fin de analizar los hallazgos y realizar el formato

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: SGC-P-009
		FECHA: 22-11-2021
		PÁGINA: 6

SGC-F-046 lista de verificación de auditoría interna y finalmente mediante una reunión de cierre se detallarán las conclusiones y hallazgos de la auditoría interna.

6.7. Informe de auditoria

El auditor líder se encarga de presentar el informe mediante el formato SGC-F-027 Informe de auditoría. El equipo auditor da a conocer los hallazgos que se presentaron y evaluar la eficiencia de las acciones correctivas y las oportunidades de mejora que propone el auditado.

7. REGISTROS

SGC-F-044 Programa de auditorías internas

SGC-F-026 Plan de Auditoria

SGC-F-027 Informe de auditoría.

SGC-F-045 Asistencia auditoría

SGC-F-046 Lista de verificación de auditoría interna

SGC-F-047 Acta y cierre de auditoria

SGC-F-025 Calificación de auditores internos

Así como proporcionar los recursos necesarios para la implementación y ejecución del

Procedimiento

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO: SGC-P-009
		FECHA: 22-11-2021
		PÁGINA: 7

8. ANEXOS

SGC-F-044 Programa de auditorías internas

SGC-F-026 Plan de Auditoria

SGC-F-027 Informe de auditoría.

SGC-F-045 Asistencia auditoría

SGC-F-046 Lista de verificación de auditoría interna

SGC-F-047 Acta y cierre de auditoria

SGC-F-025 Calificación de auditores internos

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice T. Formato programa de auditorías internas

	FORMATO	VERSIÓN: 1
	PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS	CÓDIGO: SGC-F-044
		FECHA: 25-11-2021
		PÁGINA: 1

OBJETIVOS:			
ALCANCE:			
RECURSOS:			
CRITERIOS:			
MÉTODOS DE AUDITORIA:			
RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
CICLO DE AUDITORIA:			
FECHA DE ELABORACIÓN		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	
CRONOGRAMA			
PROCESO AUDITAR	FECHA Y HORA	EQUIPO AUDITOR	LUGAR

OBSERVACIONES:			
ELABORÓ			
APROBÓ			

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice U. Formato listo de verificación

	FORMATO		VERSIÓN: 1
			CÓDIGO: SGC-F-046
	LISTA DE VERIFICACIÓN		FECHA: 24-11-2021
			PÁGINA: 1

FORMATO LISTA DE VERIFICACIÓN				
PROCESO A AUDITAR				
FECHA DE ELABORACIÓN				
FECHA DE LA AUDITORIA				
CRITERIOS				
GESTIÓN	PUNTOS DE VERIFICACIÓN	NÚMERAL	EVIDENCIAS	CONCLUSIONES AUDITOR
PLANEAR				
HACER				
VERIFICAR				
ACTUAR				
AUDITOR LIDER				
EQUIPO AUDITOR				

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice V. Formato informe de auditoria

	FORMATO	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-F-027
	INFORME DE AUDITORIA	FECHA: 27-11-2021
		PÁGINA: 1

INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
EMPRESA:	
OBJETIVO:	
ALCANCE:	
CRITERIOS DE AUDITORÍA:	
AUDITOR LIDER:	
EQUIPO AUDITOR:	
FECHA DE AUDITORIA:	FECHA ENTREGA INFORME:
NOMBRE DE LOS AUDITADOS:	CARGO:
RESULTADOS DE LA AUDITORIA	
NO CONFORMIDADES	REQUISITOS INCUMPLIDOS
FORTALEZAS	
OPORTUNIDADES DE MEJORA	
CONCLUSIONES	
DOCUMENTACION REVISADA	
FIRMA AUDITOR LIDER:	
FIRMA REPRESENTANTE LEGAL:	

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice W. Formato calificación de auditores internos

	FORMATO	VERSIÓN: 1
	CALIFICACIÓN DE AUDITORES INTERNOS	CÓDIGO: SGC-F-025
		FECHA: 28-11-2021
		PÁGINA: 1

DATOS GENERALES				
NOMBRE DEL AUDITOR				
FECHA DE LA AUTOEVALUACIÓN				
PROFESIÓN				
¿LABORA ACTUALMENTE?				
CARGO QUE DESEMPEÑA				
AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL (ha trabajado desde que se graduó)				
ESTUDIOS RELACIONADOS CON SISTEMAS DE GESTIÓN (cursos, diplomados, otros)				
¿EXPERIENCIA COMO AUDITOR?				
COMPORTAMIENTO PERSONAL				
Cualidades	Casi nunca	Algunas veces	Siempre	¿Cómo puedo mejorar?
Ético, imparcial, sincero, honesto, discreto				
Mentalidad abierta a diferentes puntos de vista				
Diplomático, cuidadoso en el trato con los demás				
Observador del entorno				
Perceptivo, consciente				
Versátil, fácilmente adaptable a situaciones				
Persistente, orientado al logro				
Decidido, de razonamiento lógico				
Seguro de sí mismo, sin miedo a la interacción				
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES				
Áreas	Me falta mucho	Tengo algunos conocimientos	Soy un experto	¿Cómo puedo mejorar?
Planificar y organizar el trabajo eficazmente				

Procedimientos y métodos de auditoría				
SGC ISO 9001:2015				
Recopilar información relevante mediante diferentes técnicas				
Verificar pertinencia y exactitud de la información revisada				
Diseñar y utilizar diferentes papeles de trabajo en la auditoría				
Documentar hallazgos y redactarlos correctamente				
Comunicarse eficazmente con todos los participantes de una auditoría en sus diferentes roles				
Relacionar situaciones con los requisitos de la norma				
Establecer las diferencias entre los criterios de la auditoría, los hallazgos y las evidencias				
Asegurar el cumplimiento de los objetivos de una auditoría				
Reconocer e identificar rápidamente la naturaleza de una organización y su funcionamiento				
Requisitos legales, contractuales y normativos complementarios a cada sistema de gestión				
CONCLUSIONES OBSERVACIONES GENERALES	Y			

Apéndice X. Formato acta de inicio y cierra de auditoria

	FORMATO		VERSIÓN: 1
			CÓDIGO: SGC-F-047
	ACTA DE INICIO Y CIERRE DE AUDITORIA		FECHA: 29-11-2021
			PÁGINA: 1

PROCESO AUDITADO:

APERTURA DE AUDITORIA	
FECHA DE APERTURA	
HORA DE INICIO	
LUGAR	

TEMAS DE DISCUSIÓN	
1	
2	
3	
4	

OBSERVACIONES

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA

CIERE AUDITORIA	
FECHA DE CIERRE	
HORA DE CIERRE	
LUGAR	

OBSERVACIONES

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA

Apéndice Y. Procedimiento acciones correctivas

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: SGC-P-010
		FECHA: 30-11-2021
		PÁGINA: 1

1. PROPÓSITO

Identificar las actividades y analizar las causas que generan las no conformidades y definir acciones correctivas para mejorar de manera eficaz las causas de los posibles incumplimientos del SGC.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento comprende todas las no conformidades encontradas en los procesos de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. relacionadas al SGC.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

SGC-M-001: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Gerencia General

Aprobar el actual procedimiento y brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del mismo, así como proporcionar los recursos necesarios para la implementación y ejecución del procedimiento

4.2 Supervisor de Calidad

Velar por el cumplimiento de la ejecución eficaz del presente procedimiento.

4.3 Responsables de los Procesos

Cumplir el actual procedimiento

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: SGC-P-010
		FECHA: 30-11-2021
		PÁGINA: 2

5. DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad.

Acción de mejora: Acción de optimización del SGC, para lograr mejoras en el desempeño de la organización.

Auditoria: Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Documento: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

Mejora continua: proceso recurrente de optimización del SGC, para lograr mejoras en el desempeño en este campo, de forma coherente con la política de calidad de la organización

Resultado auditorio: Proporciona la información final tras analizar los objetivos y los hallazgos.

Plan de Auditoria: Descripción de actividades acordadas en la auditoria.

No conformidad: Es un incumplimiento de un requisito del sistema, sea este específico o no, se conoce como requisito una necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

Producto no conforme: Es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 1
	ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO: SGC-P-010
		FECHA: 30-11-2021
		PÁGINA: 3

6. PROCEDIMIENTO

El procedimiento de acciones correctivas se da primero con la redacción de la no conformidad, esta debe describir el problema que se está evidenciando mediante herramientas como diagramas o tormentas de ideas y el incumplimiento del requisito definido. El supervisor de calidad da el visto bueno acerca de la NC, luego de ser detectada se evalúan las posibles acciones correctivas a tomar, de acuerdo al SGC-P-008 Procedimiento de control de salidas no conformes, es necesario adjuntar la evidencia de todo lo que se ejecute.

Las no conformidades son detectadas en los reportes de las auditorias o en el área de trabajo, los formatos que se generan de estas NC son SGC-F-048 Registro acciones correctivas los cuales son entregados al supervisor de calidad para su seguimiento y archivación. El supervisor es encarga de verificar que la eficacia de las posibles soluciones y en caso de no cumplirse se realizara una reevaluación de las no conformidades mediante una auditoria de verificación.

7. REGISTROS

SGC-F-047 Registro acciones correctivas

SGC-P-008 Procedimiento de control de salidas no conformes

8. ANEXOS

SGC-F-048 Registro acciones correctivas

SGC-P-008 Procedimiento de control de salidas no conformes

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice Z. Formato acciones correctivas

	FORMATO		VERSIÓN: 1	
			CÓDIGO: SGC-F-048	
	ACCIONES CORRECTIVAS		FECHA: 30-11-2021	
			PÁGINA: 1	

Fecha:		Proceso:		Requisitos:	
--------	--	----------	--	-------------	--

Tipo de acción		Correctiva		De mejora		
Origen de la acción	Auditoría Interna		Auditoría Externa	Revisión por la dirección		Análisis del proceso
Descripción de la no conformidad		Plan de acción				
		No.	Acción	Fecha	Responsable	
Metodología utilizada						
5' porque		Diagrama espina de pescado		Paretto		Lluvia de ideas
Plan de Seguimiento						
Acciones	Seguimiento	Responsables			Fecha	
1						
2						
3						
Solicitado por:				Revisado por:		
Nombre:		Cargo:		Nombre:		Cargo:

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice AA. Formato listado maestro de información documentada

	FORMATO		VERSIÓN: 1
	LISTADO MAESTRO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		CÓDIGO: SGC-F-001
			FECHA: 02-12-2021
			PÁGINA: 1

Tipo de documentación	Código	Nombre del documento	Versión	Ubicación	Fecha de aprobación
Manuales	SGC-M-001	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	1	Archivo y Pc empresa	18-11-2021
Procedimientos	SGC-P-001	Procedimiento Control de información documentada.	1	Archivo y Pc empresa	22-11-2021
	SGC-P-002	Procedimiento identificación evaluación de riesgos y oportunidades.	1	Archivo y Pc empresa	23-11-2021
	SGC-P-003	Procedimiento reclutamiento, selección y contratación del personal.	1	Archivo y Pc empresa	22-11-2021
	SGC-P-004	Procedimiento de Mantenimiento.	1	Archivo y Pc empresa	20-10-2021
	SGC-P-005	Procedimiento de identificación de requisitos legales.	1	Archivo y Pc empresa	20-10-2021
	SGC-P-006	Procedimiento de selección y evaluación de los proveedores.	1	Archivo y Pc empresa	24-11-2021
	SGC-P-007	Procedimiento de compras	1	Archivo y Pc empresa	25-11-2021
	SGC-P-008	Procedimiento de control de salidas no conformes.	1	Archivo y Pc empresa	21-11-2021
	SGC-P-009	Procedimiento de auditoría interna.	1	Archivo y Pc empresa	22-11-2021
	SGC-P-010	Procedimiento de acciones correctivas.	1	Archivo y Pc empresa	30-11-2021
	SGC-P-011	Procedimiento de capacitación del personal.	1	Archivo y Pc empresa	
	SGC-P-012	Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora.	1	Archivo y Pc empresa	25-11-2021
	SGC-P-013	Procedimiento de Identificación y Trazabilidad	1	Archivo y Pc empresa	20-10-2021
	SGC-P-014	Procedimiento de Preservación y cuidado de la propiedad del cliente	1	Archivo y Pc empresa	20-11-2021
	SGC-P-015	Procedimiento de Control de Salidas no Conformes	1	Archivo y Pc empresa	20-10-2021
Formatos	SGC-F-001	Listado maestro de información documentada	1	Archivo y Pc empresa	02-12-2021
	SGC-F-002	Alcance del SGC	1	Archivo y Pc empresa	29-09-2021
	SGC-F-003	Política del SGC	1	Archivo y Pc empresa	29-09-2021
	SGC-F-004	Matriz FODA	1	Archivo y Pc empresa	12-10-2021
	SGC-F-005	Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	1	Archivo y Pc empresa	29-09-2021
	SGC-F-006	Mapa de Procesos	1	Archivo y Pc empresa	29-09-2021
	SGC-F-007	Ficha de Caracterización del proceso gestión de direccionamiento estratégico	1	Archivo y Pc empresa	18-10-2021
	SGC-F-008	Ficha de Caracterización del proceso sistema de gestión de calidad	1	Archivo y Pc empresa	18-10-2021
	SGC-F-009	Ficha de Caracterización del proceso gestión comercial	1	Archivo y Pc empresa	18-10-2021
	SGC-F-010	Ficha de Caracterización del proceso gestión integral de aguas	1	Archivo y Pc empresa	18-10-2021
	SGC-F-011	Ficha de Caracterización del proceso gestión de aseo	1	Archivo y Pc empresa	18-10-2021
	SGC-F-012	Ficha de Caracterización del proceso gestión de talento humano	1	Archivo y Pc empresa	18-10-2021
	SGC-F-013	Ficha de Caracterización del proceso gestión de contratación	1	Archivo y Pc empresa	18-10-2021
	SGC-F-014	Ficha de Caracterización del proceso gestión documental	1	Archivo y Pc empresa	18-10-2021
	SGC-F-015	Ficha de Caracterización del proceso gestión financiera	1	Archivo y Pc empresa	18-10-2021
	SGC-F-016	Matriz de Requisitos Legales	1	Archivo y Pc empresa	30-09-2021
	SGC-F-017	Organigrama	1	Archivo y Pc empresa	30-09-2021

	SGC-F-018	Matriz de Identificación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades	1	Archivo y Pc empresa	30-09-2021
	SGC-F-019	Planificación de los cambios en el SGC	1	Archivo y Pc empresa	30-09-2021
	SGC-F-020	Control operacional	1	Archivo y Pc empresa	18-10-2021
	SGC-F-021	Ficha de Contratación	1	Archivo y Pc empresa	20-10-2021
	SGC-F-022	Formato de Entrevista	1	Archivo y Pc empresa	22-10-2021
	SGC-F-023	Oportunidad de mejoramiento continuo	1	Archivo y Pc empresa	24-10-2021
	SGC-F-024	Ficha de Indicadores	1	Archivo y Pc empresa	25-10-2021
	SGC-F-025	Calificación de auditores internos	1	Archivo y Pc empresa	28-11-2021
	SGC-F-026	Plan de auditoría	1	Archivo y Pc empresa	28-11-2021
	SGC-F-027	Informe de auditoría	1	Archivo y Pc empresa	27-11-2021
	SGC-F-028	Control de cambios	1	Archivo y Pc empresa	27-11-2021
	SGC-F-029	Encuesta de Satisfacción del cliente	1	Archivo y Pc empresa	25-11-2021
	SGC-F-030	Resultados de Revisión por la Dirección	1	Archivo y Pc empresa	28-11-2021
	SGC-F-031	Formulario de Requerimiento de Personal	1	Archivo y Pc empresa	27-11-2021
	SGC-F-032	Hoja de vida	1	Archivo y Pc empresa	25-11-2021
	SGC-F-033	Descripción del empleo	1	Archivo y Pc empresa	25-11-2021
	SGC-F-034	Programa de Inducción	1	Archivo y Pc empresa	26-11-2021
	SGC-F-035	Evaluación de desempeño	1	Archivo y Pc empresa	25-11-2021
	SGC-F-036	Lista de Proveedores	1	Archivo y Pc empresa	26-11-2021
	SGC-F-037	Evaluación de Proveedores	1	Archivo y Pc empresa	25-11-2021
	SGC-F-038	Orden de Compra	1	Archivo y Pc empresa	22-11-2021
	SGC-F-039	Ficha de Propiedad del usuario	1	Archivo y Pc empresa	25-11-2021
	SGC-F-040	Oportunidad de Mejoramiento Continuo	1	Archivo y Pc empresa	24-11-2021
	SGC-F-041	Registro de Control de Calidad	1	Archivo y Pc empresa	25-11-2021
	SGC-F-042	Métodos de Indicadores	1	Archivo y Pc empresa	24-11-2021
	SGC-F-043	Análisis de Indicador y Datos	1	Archivo y Pc empresa	26-11-2021
	SGC-F-044	Programa de auditorías internas	1	Archivo y Pc empresa	27-11-2021
	SGC-F-045	Asistencia auditoría	1	Archivo y Pc empresa	27-11-2021
	SGC-F-046	Lista de verificación de auditoría interna	1	Archivo y Pc empresa	24-11-2021
	SGC-F-047	Acta inicio y cierre de auditoría	1	Archivo y Pc empresa	29-11-2021
	SGC-F-048	Registro acciones correctivas	1	Archivo y Pc empresa	30-11-2021
	SGC-F-049	Estudio de requisitos	1	Archivo y Pc empresa	27-11-2021
Documentos Externos	SGC-E-001	Norma ISO 9001– Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos	2015	Archivo y Pc empresa	2015

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General

Apéndice BB. Manual de calidad

	MANUAL	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-M-001
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 1

I.DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**1.Descripción de la Empresa**

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de CÁCHIRA E.S.P. S.A.S.; es una empresa fundada el 2 de septiembre de 2010. Ubicada en la Carrera 4 # 5-15 Barrio Centro de CÁCHIRA-Norte de Santander. Su objetivo social es la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el municipio, mejorar la equidad de vida de los habitantes y la competitividad del municipio tanto en el plano regional como en el nacional, mediante la implantación de un sistema empresarial eficiente para la administración de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio.

II.ASPECTOS GENERALES**2. Manual del SGC****2.1. Objetivo**

El presente manual tiene por objetivo describir los elementos principales del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de CÁCHIRA E.S.P. S.A.S, y su interacción con los procesos de la empresa; así como la referencia a los documentos relacionados.

2.2. Alcance

El alcance del sistema de gestión de calidad de la empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De CÁCHIRA E.S.P. S.A.S; comprende los procesos necesarios para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. El sistema de gestión de calidad será documentado en nuestra instalación ubicada en la carrera 4 # 05-25 de CÁCHIRA, Norte de

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 2

Santander. Para determinar el alcance de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P.

S.A.S., se tuvo en cuenta las cuestiones internas y externas, los requisitos legales, los servicios, procesos y actividades. Es importante que la empresa mantenga el alcance de forma documentada y accesible para las partes interesadas.

El alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada en:

SGC-F-002 Alcance del SGC.

3. Exclusiones

El sistema de gestión de calidad de la empresa excluirá el siguiente requisito de la norma ISO 9001:2015 el numeral 8.3: Diseño y desarrollo de productos y servicios, debido a que la organización no diseña los servicios que ofrece. La planificación, revisión, verificación, validación y control de cambios ya vienen establecidos por la ley, especialmente la ley 142 de 1994 (Régimen de los servicios públicos domiciliarios).

III. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.Contexto de la Organización

4.1. Organización y su entorno

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P; ha determinado las cuestiones externas e internas que son adecuadas para su propósito y dirección estratégica, y realiza una supervisión y revisión de las mismas. Para esto la empresa ha definido su misión, visión y valores y así mismo ha desarrollado el formato SGC-F-004 matriz FODA.

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 3

4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cachinga E.S.P, ha determinado las partes interesadas pertinentes a su sistema de gestión de calidad y sus requisitos.

La empresa mediante el formato SGC-F-005 Necesidades y expectativas de las partes interesadas realiza un seguimiento, supervisión y revisión de la información.

4.3. Sistema de Gestión de Calidad y los procesos

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cachinga E.S. P; ha definido, documentado, implementado, manteniendo y mejorando continuamente su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional: ISO 9001: 2015. Con el fin de tener una eficiente implementación del SGC, la empresa, ha establecido los procesos necesarios. Así mismo ha determinado:

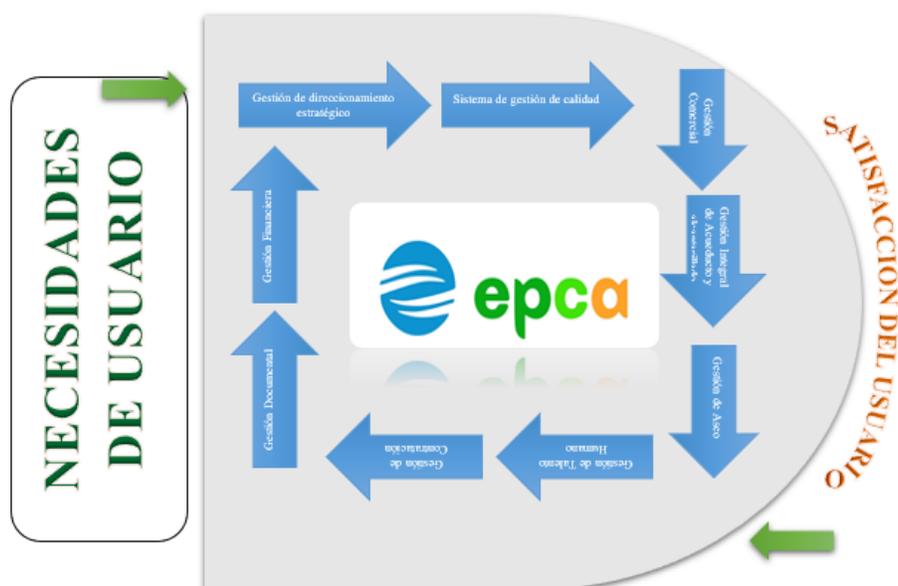
- a) Establecer las entradas requeridas y salidas esperadas de los procesos. Formato- Caracterización de Procesos.
- b) Determinar la secuencia y la interacción de estos procesos. Diagrama de Interacción de Procesos.
- c) Definir y ejecutar los criterios y métodos necesarios para operar los procesos de manera eficaz y cumpliendo los requisitos de calidad, a través de la documentación del SGC: Procedimientos, procesos, formatos entre otros.
- d) Definir la disponibilidad de los recursos necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- e) Asignar las responsabilidades de los procesos.

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 4

f) Ejecutar los riesgos y oportunidades de acuerdo al formato SGC-F-018 Matriz de Identificación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades

Un enfoque basado en los procesos en una forma de organizar y gestionar aquellas actividades que se realizar en la empresa con el fin de crear valor para los usuarios y las partes interesadas.

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. ha determinado los procesos y las responsabilidades de la siguiente forma:



La información referente al SGC y sus procesos se conserva y mantiene documentada en los formatos SGC-F-006 Mapa de Procesos y Caracterización de los procesos.

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 5

5.Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

La revisión por la Dirección es un apoyo para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad de la empresa. Este proceso tiene como objetivo supervisar y revisar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema de gestión de calidad.

La revisión por la alta dirección se extiende a todas las actividades y procesos de la empresa, es una forma de evaluar la eficacia del sistema y mediante un buen liderazgo organizacional contribuir al progreso de la compañía.

En la revisión de la alta dirección se verifica y se hace seguimiento cada uno de los siguientes aspectos:

- Política y objetivos de calidad
- Indicadores de gestión
- Resultados de las auditorías internas y externas
- Acciones correctivas y preventivas
- Cambios del sistema de gestión de calidad
- Seguimiento de actividades y procesos
- Planes de mejora

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 6

De acuerdo a la documentación del sistema de gestión de calidad se diseñó el formato SGC-F-030 Informe de Revisión Por la Dirección, su objetivo es verificar el desempeño de los procesos de la empresa y ejecutar un plan de acción que fortalezca aquellas no conformidades que se presenten en el sistema.

La Gerencia General de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. ha establecido para la caracterización, acceso y revisión de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos relacionados al sistema de gestión de calidad, el procedimiento SGC-P-005 Identificación de Requisitos Legal y otros Requisitos aplicables y el formato SGC-F-014 Matriz de Requisitos Legales.

5.2. Política

La Gerencia General de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. con el fin de reafirmar su compromiso con el cumplimiento de los requisitos y el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad ha definido la política de calidad de la empresa, la cual se mantiene como información documentada en de acuerdo al formato SGC-F-003 Política de SGC.

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. facilitará los medios con el fin de dar cumplimiento al alcance de la política de calidad y establecerá los medios necesarios para asegurar la difusión en la organización con el fin de que el personal sea partícipe de tal compromiso.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. detalla las responsabilidades y autoridades para la ejecución de las actividades a través de los formatos SGC-F-033

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 7

Descripción del empleo, SGC-F-017 Organigrama y los procedimientos, formatos, el presente manual y demás documentación del sistema de gestión de calidad.

Algunas de las funciones más importantes en el proceso de implementación del SGC son:

Gerente General

- Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Gestionar los recursos necesarios, para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar al comité sobre el desempeño de los procesos y necesidades de mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Participar y promover el sistema de Gestión de Calidad.

Supervisor de Calidad

- Supervisar, seguir, revisar, mejorar y modificar cuando sea necesario la ejecución del SGC.
- Realizar un seguimiento y evaluación a la ejecución del SGC.
- Mantener la documentación debidamente archivada.
- Informar al gerente general sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejoramiento.
- Promover la conciencia de la implementación del SGC en la empresa.

6. Planificación

6.1. Acciones de riesgos y oportunidades

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. mediante los procedimientos y los formatos toma en consideración los riesgos y oportunidades que se pueden presentar y que son

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 8

necesarias revisar SGC-P-005 Identificación de Requisitos Legal y otros Requisitos aplicables y el formato SGC-F-014 Matriz de Requisitos Legales.

6.2. Objetivos de calidad

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. establece los objetivos para lograr el cumplimiento del compromiso de la organización; se definirán y establecerán con el fin de cumplir con los requerimientos de los clientes y las partes interesadas, dichos objetivos serán revisados por la alta dirección semestralmente y están sujetos a ser modificados si es necesario. Los mismos serán comunicados al personal de la empresa y serán revisados a través de reuniones. Estos serán documentados en el formato SGC-F-018 Objetivos de calidad.

6.3. Planificación de cambios

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. establece como procedimiento la planificación de cambios en el sistema de gestión de calidad, estas alteraciones se ejecutan de manera sistemática, ordenada y planificada. De acuerdo a esto es necesario tener claro cuál es el propósito y las consecuencias de los cambios, los recursos necesarios para este proceso y la asignación de los responsables. Este proceso está documentado de acuerdo al formato SGC-F-019 Planificación de los cambios en el SGC

7. Soporte

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La Gerencia general de la empresa dispondrá los recursos necesarios tanto económicos, empleados, financieros y equipos para definir, implementar, mantener, ejecutar y mejorar

	MANUAL	VERSIÓN: 1
		CÓDIGO: SGC-M-001
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 9

continuamente el sistema de gestión de calidad. La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P mediante reunión con la alta gerencia y el comité, estableció la importancia en

un futuro de realizar el suministro los recursos necesarios para implementar y ejecutar el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficiencia con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de los requisitos.

La gestión de recursos fue implementada de acuerdo a:

- El suministro de recursos físicos y humanos los cuales permitan determinar los requisitos de los usuarios para ejecutar un excelente servicio que logre la satisfacción de las partes interesadas.
- La implementación de acciones preventivas y correctivas.
- A través de la identificación de las mejoras que se presente en las auditorias.

7.1.2. Recursos humanos

De acuerdo al numeral 6.2 de la norma, la cual corresponde a recursos humanos, establece que el personal que realice trabajos que afecten establecidos en la empresa debe ser competente en base a su educación, formación, habilidades y experiencia laboral.

Para poder dar cumplimiento a esta numeral, y asegurar la correcta selección y contratación del personal, la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P estableció el

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 10

procedimiento SGC-P-003 Reclutamiento, selección y contratación del personal con el fin de asegurar que el personal contratado cumpla los requerimientos en educación, formación y experiencia organizacionales.

La alta dirección será responsable del manejo de la información documentada sobre la educación, formación y experiencia del personal de la empresa. De igual manera para asegurar que el personal se concientice y tenga conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad se elaboró el SGC-P-011 Procedimiento de capacitación del personal. el cual maneja temas de capacitación y sensibilización tomando en cuenta temas de conocimiento sobre el SGC.

7.1.3. Infraestructura

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P; no cuenta con infraestructura propia, pero para ejecutar, proporcionar y perseverar la operación de sus procesos y lograr la eficiencia de los servicios, determina presupuesto para el arrendamiento y mantenimiento de las instalaciones necesarias.

La infraestructura de hardware y software requerida es administrada por la Gestión de direccionamiento estratégico, y las Comunicaciones a través de la gestión de talento humano.

Los servicios de apoyo necesarios son suministrados por el proceso de Gestión de contratación.

Para el seguimiento de este proceso se estableció el procedimiento SGC-P-004 Mantenimiento.

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 11

7.1.4. Ambiente de trabajo

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P garantiza que las condiciones de trabajo son adecuadas y apropiadas, la compañía brinda al personal lo necesario para su desempeño, los recursos y la comodidad para generar un excelente clima organizacional.

7.1.5. Conocimiento de la empresa

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P ha establecido las instrucciones necesarias en el momento de operar los procesos y lograr ejecutar los servicios de forma efectiva. Esto se establece de acuerdo al formato SGC-F-007 Caracterización de Procesos.

7.2. Competencia

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P ha asignado el personal competente para realizar cada una de las actividades que se requieren en la empresa, la vinculación de los empleados se asigna de acuerdo a su educación, formación, habilidades y experiencia. La empresa mediante procedimientos identifica las necesidades de formación del personal con el propósito de ejecutar las tareas de manera eficaz sin afectar la calidad de los procesos. La evaluación del personal se realiza mediante la supervisión del rendimiento y el cumplimiento de las actividades y requisitos en el área de trabajo. Todo esto se realiza mediante el procedimiento SGC-P-011 Capacitación del personal.

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 12

7.3. Toma de conciencia

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cádiz E.S.P se enfoca en que el personal de la empresa tanto como externo e interno tengan conocimiento, participen y tomen conciencia de los procesos y documentación del sistema de gestión de calidad, así como también tener acceso a la política y objetivos de calidad; es fundamental resaltar la contribución del personal en la eficacia del sistema de gestión de calidad de igual manera las implicaciones de no cumplir los requisitos del SGC. Todo esto se realiza mediante el procedimiento SGC-P-011 Capacitación del personal con el fin de cumplir este requisito.

7.4. Comunicación

La alta dirección de la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cádiz E.S.P asegura que dentro de la organización se establecen los procesos de comunicación idóneos en función a la eficiencia del sistema de gestión de calidad.

Por medio de los canales de comunicación que utiliza la empresa, se dan a conocer las estrategias e información de la documentación del sistema de gestión de calidad basado en la normatividad ISO 9001:2015 como lo son la política, objetivos, procesos y demás requisitos de la norma.

Los canales de comunicación que serán utilizados son:

- Reuniones programadas con el personal

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 13

- Reuniones donde se integre a los empleados y donde se exprese la importancia del compromiso con el SGC.

- Boletines publicados en la cartelera de la empresa.

- Correos electrónicos comunicando cuales son las actividades a desarrollar

- Redes sociales para empresas.

- Chats internos

- Talleres de capacitación y formación.

7.5. Información documentada

La documentación juega un papel importante es un sistema de gestión de calidad para cualquier organización, ya que en esta se plasma toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de las decisiones. Esta es el soporte y la evidencia de un eficaz sistema de gestión de calidad. El diseño de la documentación del SGC se realizó en base de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015 y las necesidades de la empresa. La estructura de la documentación se establece en el procedimiento SGC-P-001 Control de información documentada.

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

En la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P. se planificará y

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 14

supervisará los procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de los usuarios de la siguiente forma

- Disponibilidad de información sobre las características de los servicios.
- Establecer los recursos y maquinaria necesaria, así como los equipos de seguimiento y medición (caracterizaciones).
- Criterios de aceptación de los servicios.
- Implementación del seguimiento, medición y control de los procesos o actividades de la empresa
- Responsabilidades del ente de control.
- Procedimientos y/o instrucciones de trabajo.

Todo esto se realiza mediante el formato SGC-F-020 Control operacional con el fin de cumplir este requisito.

8.2. Requisitos para los productos y servicios.

8.2.1. Comunicación al cliente

Los requisitos para los servicios deben ser identificados con los usuarios, ya que ellos son quienes van a proporcionar toda la información necesaria para establecer los procesos de mejora.

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P debe establecer una comunicación estrecha con los clientes, esta relación debe ser unánime en cuanto a consultas, respecto a los procesos, servicios, atención de quejas, reclamos y recursos.

8.2.2. Determinación de los requisitos relacionados con los servicios

Los requisitos relacionados con los servicios de la empresa deben incluir los requisitos

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 15

legales y aquellos que la organización cree necesarios, todos estos procesos deben ser supervisados antes de realizar cualquier firma de contrato con los clientes. Par poder cumplir los requerimientos de los clientes la empresa mantendrá un formato SGC-F-020 Control Operacional con el fin de proporcionar la evidencia de que los requisitos son inspeccionados antes de la aceptación de cualquier contrato.

8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P con el fin de asegurar que los servicios que brinda cumplen con los requerimientos de los clientes, realizará una inspección y un seguimiento continuo de los procesos y actividades, para ello se asignarán indicadores de desempeño a los procesos.

Los procesos de la empresa deben estar en constante seguimiento y medición y esto se realiza a través de:

- Inspecciones.
- Auditorías internas programadas.

8.4. Control de los procesos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P estableció un registro general de proveedores, de los cuales se pueden adquirir materias primas, productos y/o servicios. El gerente general será el encargado de determinar los requisitos necesarios en el proceso de

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 16

adquisición de materias primas y demás. Mediante el procedimiento SGC-P-006 Selección y evaluación de los proveedores se establecerá el listado de proveedores idóneos por la empresa. El proceso de compras se establecerá mediante el procedimiento SGC-P-007 Compras

8.4.2. Control de los procesos y servicios suministrados

Una forma de asegurar que los suministrados externos cumplan con los requerimientos especificados y necesarios para el eficaz desempeño de los procesos o actividades en la empresa es establecer el Procedimiento SGC-P-006 Selección y evaluación de Proveedores externos.

8.5. Producción y prestación del servicio

8.5.1. Control de la prestación del servicio

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P, mediante planificación y control hace un seguimiento de las actividades y servicios que presta a través de la disponibilidad de información documentada, el uso de los recursos de seguimiento y medición apropiados, actividades de seguimiento y medicación en las actividades SGC-F-024 Ficha de Indicadores, uso de maquinaria, equipos adecuados para la ejecución de las actividades, asignación del personal competente, la ejecución de acciones de mejora con el fin de prevenir errores pasados y evaluación periódica de los objetivos cumplidos y los resultados planificados.

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 17

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P, brindara eficazmente la prestación de sus procesos y servicios, con el fin de asegurar la conformidad de ellos para esto se realizó el procedimiento SGC-P-013 Identificación y Trazabilidad. Este procedimiento aplica a los servicios de acueducto, alcantarillado y recolección de residuos sólidos.

8.5.3. Propiedad del Cliente o Proveedor Externo

La empresa debe salvaguardar los bienes o propiedades de los usuarios, si llegado al caso que las propiedades de algún cliente o proveedor sufra un deterioro o pérdida, esta situación debe ser comunicado al propietario y conservar información documentada sobre lo sucedido, todo esto se realizara mediante la aplicación de los lineamientos del procedimiento SGC-P-014 Preservación y cuidado de la propiedad del cliente.

8.5.6. Control de Cambios

El proceso de control de cambios es un elemento importante en la documentación del sistema de gestión de calidad para la empresa, el no mantener ni supervisar los requerimientos de los usuarios puede afectar la eficacia de los procesos de la empresa, para esto la empresa se asegurará de planificar, ejecutar y controlar los cambios pertinentes a la prestación del servicio a través del formato SGC-F-028 Control de cambios en la prestación del servicio.

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 18

8.7. Control de salidas no conformes

Para el proceso de las supervisión y control de las salidas no conformes se estableció el procedimiento SGC-P-015 Control de Salidas no Conformes con el objetivo de establecer de manera sistemática la identificación, evaluación y documentación de los servicios no conformes encontrados en los procesos o actividades de la empresa.

9. Evaluación desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

En la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P ha establecido actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación que son seguidas y ejecutadas para demostrar la conformidad del servicio, certificar la conformidad del sistema de gestión de calidad y promover la mejora continua de los procesos. Mediante el procedimiento SGC-P-012 Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora se evidencia estas actividades.

9.1.2. Satisfacción del cliente

En la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P es muy importante la percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios prestados, es muy importante saber si cumple los requisitos establecidos para esto la empresa programara reuniones con los

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 19

usuarios en donde se tratarán temas como el cumplimiento de los servicios, acuerdos de pago y aspectos administrativos.

La comunicación con los usuarios se realizará también vía correo electrónico o vía telefónica, en caso no se puedan concretar las reuniones. La empresa estableció un Formato SGC-F-029 de Encuesta de Satisfacción del cliente, en el cual se medirá el grado de satisfacción y con esto cumplirá los requisitos del SGC, toda la información recopilada será revisada por la alta dirección y de acuerdo a los resultados obtenidos se realizarán las acciones necesarias para continuar con el mejoramiento continuo de la empresa.

9.1.3. Análisis y evaluación de datos

La empresa con el objetivo de cumplir con los requisitos de la evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, ha determinado, recopilado y analizado toda la información que sea necesaria para en un futuro demostrar la eficacia de la documentación e implementación en un futuro del SGC, todo esto con el fin de identificar las posibles no conformidades y para determinar las acciones que aporten al mejoramiento continuo del sistema Calidad que se está implementado y partir de esta información poder identificar las oportunidades de mejora del sistema. Toda esta información será supervisada y tendrá que incluir:

- Encuestas de satisfacción de los usuarios
- Quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 20

- Características de los servicios prestados por la empresa

El proceso de auditoría y revisión por la dirección es fundamental ya que nos permite hacer una evaluación de la implementación del SGC y del cumplimiento de los objetivos proyectados. A partir de estos procesos se evalúan las acciones necesarias para encaminar el SGC a los objetivos que se planearon.

9.2. Auditoría interna

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cachinga E.S.P aún no tiene implementado un SGC, en este trabajo se identifica la documentación necesaria para que en futuro la organización se apoye e implemente este sistema. En el proceso de auditoría se estableció que estas deben ser programadas por lo menos una vez al año. Estas se deben registrar según el Programa de Auditoría Interna, que se establezca y el cual será dirigido por el Coordinador de Calidad. Este programa será revisado y aprobado por la alta dirección y será comunicado a las partes interesadas. Para el proceso de auditorías internas se diseñó el procedimiento SGC-P-009 Auditoría Interna.

9.3. Revisión por la dirección

El proceso de revisión por la dirección se hace con el fin evaluar la eficacia, conveniencia y conformidad del SGC implementado en la empresa. El encargado de recopilar la información necesaria de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 es el coordinador de calidad.

En el proceso de revisión por la dirección, se reunirá el gerente de la empresa, los responsables de los procesos y coordinador de calidad, ellos realizarán la revisión de la información de entrada

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 21

recopilada por el Coordinador de Calidad y definirán las acciones necesarias que se ejecutarán para mejorar las no conformidades del SGC, actividades, procesos y servicios finales. Para estas actividades es necesario asignar tiempos de ejecución, recursos y responsables. Todos los resultados de esta revisión se registrarán en el formato SGC-F-030 Resultados de Revisión por la Dirección.

10. Mejora

10.1. Control de Salidas no Conformes

En la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P se estableció el procedimiento SGC-P-015 Control de Salidas no Conformes con el fin de realizar un procedimiento que tiene como objetivo identificar, evaluar y documentar las salidas no conformes encontradas en los procesos o actividades de la empresa. Ante cualquier no conformidad la organización debe:

- Tomar acciones necesarias para controlarla y corregirla
- Asumir las responsabilidades
- Evaluar el impacto y las acciones necesarias para eliminarla de raíz, con el fin de que no vuelva a ocurrir.
- Determinar las causas de las no conformidades

	MANUAL	VERSIÓN: 1
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: SGC-M-001
		FECHA: 18-11-2021
		PÁGINA: 22

10.2. Acciones correctivas

En la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios De Cáchira E.S.P se estableció el procedimiento SGC-P-010 Acciones correctivas, para establecer el manejo de la situación cuando se presente. Las acciones correctivas se manejarán de acuerdo a las no conformidades presentadas en el sistema y estas se detectarán a través de:

- Quejas y reclamos de los usuarios
- Desviaciones en las características de los procesos o actividades
- Incumplimiento de metas, objetivos e indicadores.
- Revisión de los resultados.
- Informes de auditorías internas.

Elaborado:	Nombre: Jineth Fajardo Pico	Revisado y Aprobado:	Nombre: Edwing Alfredo Esteban Aldana
	Cargo: Auxiliar de Calidad		Cargo: Gerente General